



# 物业管理委员会 规范化建设指导手册

---

编制单位：昆山市住房和城乡建设局

2026版

# 目 录

前 言	1
<b>第一部分 物业管理委员会成立条件与流程</b>	<b>3</b>
第一节 物业管理委员会的成立流程图	4
第二节 物业管理委员会的成立条件	5
第三节 物业管理委员会的组建	7
<b>第二部分 物业管理委员会任期、换届与变更</b>	<b>16</b>
第一节 物业管理委员会成员的任期与换届	17
第二节 物业管理委员会成员的变更	18
<b>第三部分 业主大会重要事项</b>	<b>19</b>
第一节 规范小区事项决策制度	20
第二节 解聘或者选聘物业服务企业	21
第三节 公共收益的管理和使用	24
第四节 续筹物业专项维修资金	26
<b>第四部分 物业管理委员会规范化建设示范</b>	<b>28</b>
第一节 内部制度的建立	29
第二节 召开物业管理委员会会议	40
第三节 召开业主大会会议	43
第四节 物业管理委员会的监督	46
第五节 物业管理委员会规范化履职评价	49
<b>第五部分 物业管理委员会主任规范履职</b>	<b>55</b>

第一节	物业管理委员会主任的核心职责与履职清单.....	56
第二节	物业管理委员会主任权责划分与禁止行为.....	58
第三节	物业管理委员会主任履职进阶与边界规范.....	60
<b>第六部分</b>	<b>相关法律法规文件.....</b>	<b>62</b>
	市政府办公室关于印发昆山市住宅区公共收益管理实施细则的通知.....	63
	关于印发《昆山市住宅小区“业标镇管”工作指导规则（试行）》的通知.....	77

# 前 言

物业管理是城市基层治理的重要组成部分，也是提升居民生活品质、维护社区和谐稳定的关键环节。近年来，随着我国城镇化进程加快和居民自治意识增强，业主大会、业主委员会成立难的问题在各地普遍存在。这一矛盾不仅导致物业服务难以监督、公共收益使用受限，更可能引发社区治理效能弱化、居民矛盾激化等深层次问题。在此背景下，物业管理委员会作为填补业主自治组织缺位的过渡性机制，逐渐成为破解基层治理难题的重要抓手。

昆山市作为全国县域治理创新示范城市，始终走在物业管理改革的前沿。自2013年《江苏省物业管理条例》首次提出物业管理委员会概念以来，昆山市积极响应国家政策号召，结合本地实践需求，于2023年编制了首版《昆山市物业管理委员会规范化建设指导手册》，为规范管理委员会运作提供了制度框架。

在过去一段时间的实践中，我们发现《昆山市物业管理委员会规范化建设指导手册》起到了一定的指导作用，但随着实际工作的推进，仍存在一些需要进一步完善的地方。根据2025年7月12日昆山市党建引领基层治理暨物业管理高质量发展工作会议精神，结合我市物业管理的实际需求，为了进一步加强物业管理委员会主任履职能力，同时结合市司法局提出的修改意见，我们对指导手册进行了修订和完善。在修订过程中，我们充分汲取了各方的宝贵经验和建议，深入调研了昆山市不同区域、不同类型小区的实际情况，并征求了相关部门和各区镇的意见，结合最新的法律法规和政策要求，从物业管理委员会成员的人选把关开始，对物业管理委员会的成立、运作、换届、监督、履职内容和评价指标等各个环节进行了细致梳理和优化。增加了“业标镇管”、“四方协同”、“物业管理委员会主任履职”工作机制与方案，通过强化党组织在小区治理工作中的领导地位，健全小区组织体系，加强物业管理委员会规范化建设，全面提升小区物业服务水平。我们还引入了数字化治理的相关理念和方法，为物业管理委员会利用信息化平台开展工作提供了具体指导；同时，我们加强了对业主权益保护和纠纷调解的内容阐述，为解决各类矛盾纠纷提供了更加有效的途径和方法。

物业管理委员会的规范化建设，既是回应群众关切的民生工程，更是推进基层治理体系和治理能力现代化的重要实践。让我们以本手册为起点，共同书写新时代物业管理的昆山篇章，让居民的获得感、幸福感、安全感在共建共治共享中持续提升！

二〇二六年三月

## 编制依据

本标准根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》和《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定并结合本市的实际情况编写，适用于本市物业服务项目成立物业管理委员会及日常履职参照使用。

## 参编单位

昆山市住房和城乡建设局

昆山经济技术开发区管理委员会

江苏昆山花桥经济开发区管理委员会

张浦镇人民政府

陆家镇人民政府

千灯镇人民政府

巴城镇人民政府

昆山市物业服务管理指导中心

昆山高新技术产业开发区管理委员会

周市镇人民政府

锦溪镇人民政府

淀山湖镇人民政府

周庄镇人民政府

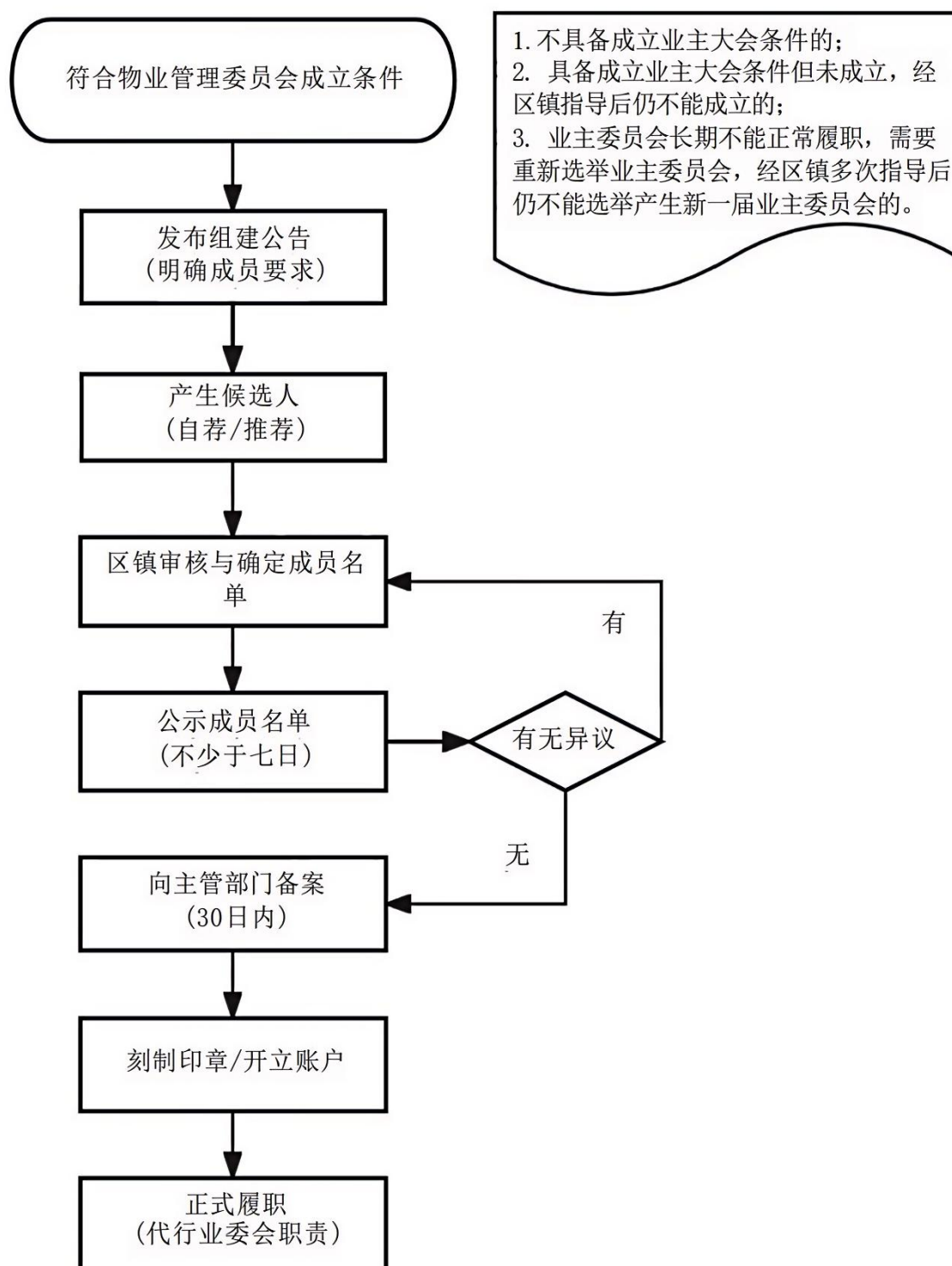
## 咨询服务

开发区物业管理办公室	55211234
高新区物业管理办公室	55172167
花桥物业管理办公室	55556266
张浦镇物业管理办公室	36803631
周市镇物业管理办公室	55183268
陆家镇物业管理办公室	57282388
巴城镇物业管理办公室	57651595
千灯镇物业管理办公室	36881410
锦溪镇物业管理办公室	57225111
淀山湖物业管理办公室	57561517
周庄镇物业管理办公室	57211831

## **第一部分**

# **物业管理委员会成立条件与流程**

## 第一节 物业管理委员会的成立流程图



## 第二节 物业管理委员会的成立条件

### 一、成立条件

物业管理区域有下列情形之一的，可以由镇人民政府（街道办事处）及时组织成立物业管理委员会：

- （一）不具备成立业主大会条件的；
- （二）具备成立业主大会条件但未成立，经区镇指导后仍不能成立的；
- （三）业主委员会长期不能正常履职，需要重新选举业主委员会，经区镇多次指导后仍不能选举产生新一届业主委员会的。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十九条）

符合以上情形之一，镇人民政府（街道办事处）未组织成立物业管理委员会的，经十人以上的业主公开联名可以向镇人民政府（街道办事处）提出成立物业管理委员会的书面申请。

### 【示例文本1】 关于成立（物业管理区域）物业管理委员会的申请报告（适用于业主提出）

#### 关于成立（物业管理区域）物业管理委员会的申请报告

\_\_\_\_\_区镇：

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，昆山市\_\_\_\_\_区镇\_\_\_\_\_（区域）因\_\_\_\_\_（情况），特申请成立物业管理委员会。

特此报告。

#### 附申请成立物业管理委员会的业主签名表（附产权证明及身份证明）

专有部分坐落（幢、室）	业主签名	联系方式	签名日期

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 二、受理审核

区镇应当在收到书面申请后核实情况，核实后符合条件的，在区镇监督、指导下组织成立物业管理委员会。经核实未符合成立条件的，应书面回复申请人。

### 【示例文本2】 业主联名申请核实情况表

业主联名申请核实情况表

今于\_\_\_\_年\_\_月\_\_日收到\_\_\_\_\_（物业项目名称）\_\_\_\_\_等\_\_\_\_名业主联名提交的《关于成立\_\_\_\_\_（物业项目名称）物业管理委员会的申请书》，我单位\_\_\_\_\_工作人员对业主签名是否真实有效进行核查，现将核实情况记录如下：

序号	姓名	房号	联系电话	核实情况（是“√”，否打“X”）
结论	核实_____（通过/不通过） 不通过的原因：			

经办人签名：

经办日期：

## 三、注意事项

业主提交的联名申请资料退回问题，尤其是涉及业主的个人信息，建议经办人和申请人协商确定申请资料的保管方式，明确资料保管人所应承担的保密责任。

核实业主签名申请应确保真实、有效，留有可追溯的证据（如录音通话、微信实名聊天记录等），一旦核实过程中发现弄虚作假，应做不予受理告知或要求整改后重新提交申请。

## 第三节 物业管理委员会的组建

### 一、人员组成要求

物业管理委员会可以由镇人民政府（街道办事处）、公安派出所、城市管理部门、社区（村）党组织、居（村）民委员会、建设单位、业主成员等组成，一般为七至十一人的单数。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第二十九条）

物业管理委员会中业主成员应当由本物业管理区域内履行业主义务、热心公益事业、责任心强、具有一定组织能力的业主担任。坚持党建引领，鼓励和支持符合条件的党员积极参与物业管理委员会的组建，推动在物业管理委员会中建立党组织。

以下10类人员一般不宜确定为物业管理委员会成员候选人：

1. 受过刑事处罚的，近5年内有煽动群众闹事、扰乱公共秩序、涉黄涉毒和酒驾等行为被处理的。受到党纪或政务处分尚未超过所受处分有关任职限制期限，以及涉嫌严重违法违纪正在接受纪检监察、公安、司法等立案调查处理的。
2. 非法宗教的参与者、实施者，参与邪教组织，利用宗教宗族宗派势力干扰侵蚀基层组织和基层政权的或非法组织参与集体上访，影响社会稳定的。
3. 利用黑恶势力干预小区业主正常工作和生活的。
4. 在防汛防台救灾等重大应急处置工作中存在拒不配合、干扰破坏等情形的。
5. 存在违反消防有关法律法规、违法违规搭建等行为尚未整改的。
6. 有恶意失信行为被法院纳入失信被执行人名单未撤销的。
7. 无故拖欠或拒不缴纳物业费的。
8. 有道德品行败坏行为，在群众中影响较坏的。
9. 在本小区物业服务企业工作或者与企业有利益关系的。
10. 长期在外，不常居住在本小区的。

以下5类人员可优先确定为物业管理委员会成员候选人：

1. 符合条件的中国共产党党员。
2. 人大代表、政协委员、民主党派人士。
3. 模范履行业主义务、热心公益事业、责任心强具有一定组织能力。
4. 退休干部、公职人员、居（村）民委员会成员。
5. 具有财务、管理、法律等专业知识的。

## 【示例文本3】 物业管理委员会人选“十不宜”负面清单、“五优先”推荐清单



## 二、发布公告

符合成立条件的，区镇就物业管理区域拟成立物业管理委员会事项进行公告。公告中明确物业管理委员会中业主成员的人选要求、报名方式、起始日期等。

上述事项应当在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于七日。

鼓励区镇聘请社会组织或专业机构协助物业管理委员会的组建相关工作。

## 【示例文本4】 成立物业管理委员会公告

### 关于\_\_\_\_\_小区拟成立第\_\_\_\_\_届物业管理委员会公告（范本）

\_\_\_\_\_小区业主：

为坚持和加强党对物业管理工作的领导，建立党建引领下的社区（村）党组织、居（村）民委员会、相关部门、业主协调运行机制，形成社区治理合力，现根据《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理委员会工作规则》、《关于进一步贯彻落实〈苏州市住宅区物业管理委员会工作规则〉的通知》等规定，本物业管理区域拟成立第\_\_\_\_\_届物业管理委员会，由我区（镇人民政府）具体负责成立工作，任期3年。现就拟成立物业管理委员会工作相关事宜公告如下：

一、物业管理委员会成员规定。本物业管理区域物业管理委员会拟由我区（镇人民政府）、公安派出所、城市管理部门、社区（村）党组织、居（村）民委员会、建设单位、业主成员等组成，共\_\_\_\_\_人（7-11的单数），其中：非业主成员\_\_\_\_\_人，业主成员\_\_\_\_\_人，物业管理委员会拟设主任1名、副主任\_\_\_\_\_名、成员\_\_\_\_\_名。物业管理委员会印章、银行账户由物业管理委员会按规定保管，社区（村）党组织进行监督。

二、业主成员人选要求。

以下10类人员一般不宜确定为物业管理委员会成员候选人：

1. 受过刑事处罚的，近5年内有煽动群众闹事、扰乱公共秩序、涉黄涉毒和酒驾等行为被处理的。受到党纪或政务处分尚未超过所受处分有关任职限制期限，以及涉嫌严重违法违纪正在接受纪检监察、公安、司法等立案调查处理的。

2. 非法宗教的参与者、实施者，参与邪教组织，利用宗教宗族宗派势力干扰侵蚀基层组织和基层政权的或非法组织参与集体上访，影响社会稳定的。

3. 利用黑恶势力干预小区业主正常工作和生活的。

4. 在防汛防台救灾等重大应急处置工作中存在拒不配合、干扰破坏等情形的。

5. 存在违反消防有关法律法规、违法违规搭建等行为尚未整改的。
6. 有恶意失信行为被法院纳入失信被执行人名单未撤销的。
7. 无故拖欠或拒不缴纳物业费的。
8. 有道德品行败坏行为，在群众中影响较坏的。
9. 在本小区物业服务企业工作或者与企业有利益关系的。
10. 长期在外，不常居住在本小区的。

以下5类人员可优先确定为物业管理委员会成员候选人：

1. 符合条件的中国共产党党员。
2. 人大代表、政协委员、民主党派人士。
3. 模范履行行业义务、热心公益事业、责任心强具有一定组织能力。
4. 退休干部、公职人员、居（村）民委员会成员。
5. 具有财务、管理、法律等专业知识的。

三、业主成员报名方式。业主成员人选通过业主自荐或者联名推荐、社区（村）党组织推荐、居（村）民委员会推荐产生。其中自荐、推荐的人选人数应当为物业管理委员会总人数的两倍以内，并说明自荐、推荐理由；推荐人选应当经被推荐人同意，联名推荐的业主应当不少于十人。

四、业主成员报名起止时间。本公告自公示起始日（\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日）起至截止日（\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日）止，提交自荐、推荐报名表及身份证件等相关证明材料（可根据具体情况增减要求）由居（村）民委员会统一收取，联系人：\_\_\_\_\_；联系电话：\_\_\_\_\_。

五、业主成员名单确定。本公告自公示截止日七天内，我区（镇人民政府）组织居（村）民委员会对自荐人、被推荐人进行必要的物业法律法规知识、能力的测试考核，并最终确定业主成员名单。

六、非业主成员名单确定。由我区（镇人民政府）组织相关部门、单位直接确定。

附件：\_\_\_\_\_小区拟成立第\_\_\_届物业管理委员会业主成员自荐、推荐申请表

\_\_\_\_\_区人民政府

\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日

## 【示例文本5】 物业管理委员会业主成员自荐、推荐报名

小区拟成立第\_\_届物业管理委员会业主成员

自荐、推荐报名表（范本）

姓名		性别		照片
民族		出生年月		
学历		政治面貌		
专业		身份证号码		
职称		电话号码		
现工作单位及职务				
实际居住地址（楼栋号、房号）				
学习、工作主要经历				
起止时间	学习（高中起）、工作单位	从事专业、工作职务	取得荣誉	
自我评价/个人特长/取得执业（职业）证书情况				
<p><b>本人郑重承诺：</b> <input type="checkbox"/> 自荐申请 <input type="checkbox"/> 同意被推荐申请成为物业管理委员会成员</p> <p>1. 本人承诺提交的个人信息材料全部真实有效，符合候选人资格要求；</p> <p>2. 本人自愿接受相关部门对我的联审，并同意将联审结果在小区公示；</p> <p>3. 以上承诺属实，如有虚假，本人愿承担由此引起的一切法律责任。</p>				
本人签字：		本人证件号码：		
		_____ 年 ____ 月 ____ 日		

推荐理由

--

联名推荐人

序号	楼栋号房号	产权人签名	联系电话	签名日期
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				

推荐单位盖章

<p>同意推荐。 (推荐单位盖章) 日期： 年 月 日</p>
---

### 三、 业主成员产生方式

物业管理委员会中业主成员人选通过下列方式产生：

- (一) 业主自荐或者联名推荐；
- (二) 社区（村）党组织推荐；
- (三) 居（村）民委员会推荐。

其中自荐、推荐的人选人数应当为物业管理委员会总人数的两倍以内。联名推荐的业主应当不少于十人，且推荐人选应当经被推荐人同意。

### 四、 审核并公示

区镇确定物业管理委员会成员名单后，应当将物业管理委员会成员姓名、性别、出生年月、学历、工作单位、住址、政治面貌等在物业管理区域内显著位置公示。业主对物业管理委员会成员有异议的，由区镇协调解决。

#### 【示例文本6】 物业管理委员会成员公示

关于\_\_\_\_\_小区第\_\_届物业管理委员会成员公示

\_\_\_\_\_小区业主：

本物业管理区域第\_\_届物业管理委员会成员名单已由我区（镇人民政府）确定，共\_\_人，主任为\_\_\_\_\_（区镇指定人员担任），副主任为\_\_\_\_\_。公示如下：

姓名	性别	出生年月	学历	专业	职称	政治面貌	工作单位及职务	物业管理委员会职务	住址（业主成员填写）

本公示期不少于七天，自\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_年\_\_月\_\_日止在物业管理区域内显著位置和昆山市人民政府网站公示。如有异议的，请在本公示期内书面向我区（镇人民政府）提出，联系人：\_\_\_\_\_，联系电话：\_\_\_\_\_，联系地址\_\_\_\_\_。我区（镇人民政府）将在七天内完成核查，并将核查结果在本物业管理区域内显著位置公示，公示期三天。本物业管理区域第\_\_届物业管理委员会成立之日自公示期满第二日起算，任期3年。

区镇人民政府  
年 月 日

## 五、 物业管理委员会首次会议

物业管理委员会主任召集物业管理委员会成员召开首次会议。会议内容包括：

1. 宣告物业管理委员会成立；
2. 人员相互介绍；
3. 讲解物业管理委员会的职责；
4. 成员分工；
5. 拟定并通过物业管理委员会工作规则；
6. 签订承诺书。

### 【示例文本7】（物业项目名称） 物业管理委员会工作规则



### 【示例文本8】（物业项目名称） 物业管理委员会会议纪要/决议

（物业项目名称）物业管理委员会会议纪要/决议

会议时间：\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日\_\_\_时

会议地点：\_\_\_\_\_

参会人员：\_\_\_\_\_

应到\_\_\_人，实到\_\_\_人

主持人：\_\_\_\_\_

记录人：\_\_\_\_\_

会议议题：

一、\_\_\_\_\_

二、\_\_\_\_\_

三、\_\_\_\_\_

四、\_\_\_\_\_

五、\_\_\_\_\_

参会人员签字：

同意（签字）：\_\_\_\_\_

反对（签字）：\_\_\_\_\_

（物业项目名称）物业管理委员会

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 【示例文本9】 关于（物业管理区域）《物业管理委员会工作规则》的公告

关于昆山市\_\_\_\_\_区镇\_\_\_\_\_（区域）《物业管理委员会工作规则》公告

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《江苏省物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》等相关规定，物业管理委员会拟定了《物业管理委员会工作规则》，具体内容见附件。

特此公告。

\_\_\_\_\_物业管理委员会  
主任（签名）\_\_\_\_\_  
副主任（签名）\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 六、 注意事项

1. 物业管理委员会成员报名时间一般 7-10 日。
2. 为高效推动日常工作开展，物业管理委员会应建立内部工作制度或会议制度，做好会议纪要，如涉及决策事项应统一决策后，对外统一口径，方可允许对外公示。
3. 区镇应对物业管理委员会成员进行培训，物业管理委员会成员应签署承诺书。

### 【示例文本10】承诺书

#### 承诺书

本人姓名\_\_\_\_\_、性别\_\_\_\_\_、出生：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日，  
学历\_\_\_\_\_、为\_\_\_\_\_小区\_\_\_\_\_幢\_\_\_\_\_单元\_\_\_\_\_室业主。

本人承诺提交的个人信息材料全部真实有效，且不存在不符合担任物业管理委员会成员的情形。

本人承诺将积极维护、绝不损害本小区全体业主的共同利益，严格遵守法律法规和《物业管理委员会工作规则》的相关规定；履行成员义务；接受\_\_\_\_\_区镇监督和指导；听取广大业主的意见，积极、及时、全面履行物业管理委员会工作职责。

不存在损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌。擅自改变物业使用性质、无故欠缴物业服务费、停车费或专项维修资金、违法出租房屋及其他违反法律、法规和管理规约的任何情形。

如有违反上述承诺，视为本人自愿放弃物业管理委员会成员资格。

签名：\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 七、物业管理委员会备案

物业管理委员会成立之日起三十日内，镇人民政府（街道办事处）应当将物业管理委员会成立情况、成员名单等有关资料抄送给县级市（区）物业管理行政主管部门。

物业管理委员会可以凭区镇开具的介绍信，申请刻制印章，开立银行账户。

（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第三十条）

物业管理委员会任期内，备案内容发生变更的，物业管理委员会应当自变更之日起 30 日内将变更内容书面报告备案部门。

物业管理委员会应当依法办理备案登记，并持备案文件到公安机关刻制印章后，方能以物业管理委员会的名义对外开展活动。

### 【示例文本11】物业管理委员会成立备案表



### 【示例文本12】物业管理委员会抄送单

#### 关于\_\_\_\_\_小区成立第\_\_届物业管理 委员会的抄送单

昆山市住房和城乡建设局：

\_\_\_\_\_小区第\_\_届物业管理委员会任期3年，自\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日起至\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日止。按照《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理委员会工作规则》、《关于进一步贯彻落实〈苏州市住宅区物业管理委员会工作规则〉的通知》的相关规定，自物业管理委员会成立之日起三十日内，现将成立情况、成员名单等有关资料在物业管理委员会办公地址长期公示，并抄送你局。

同时，物业管理委员会成员一年内累计缺席物业管理委员会会议总次数一半以上，或者不再符合《苏州市住宅区物业管理委员会工作规则》规定的成员条件的，物业管理委员会应当提请区镇依法终止其成员资格。物业管理委员会成员出缺时，我区（镇人民政府）应当依法对成员进行增补后，也将及时抄送你局。

抄送接收单位：昆山市住房和城乡建设局（由昆山市物业服务管理指导中心代章），接收人签名：\_\_\_\_\_，接收日期：\_\_\_\_\_。

\_\_\_\_\_区镇人民政府  
\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 第二部分

### 物业管理委员会任期、换届与变更

# 第一节 物业管理委员会成员的任期与换届

## 一、任期

物业管理委员会的任期一般不超过三年，任期内应根据物业管理区域内实际情况，积极创造条件，推动住宅小区依法成立业主大会、选举产生业主委员会。

物业管理委员会自业主委员会产生之日起停止履行职责，并应当在七日内向业主委员会移交有关资料和财物，移交后自动解散。

期满仍未推动成立业主大会、选举产生业主委员会的，由区镇重新成立物业管理委员会。

## 二、换届

物业管理委员会在其任期届满九十日前，应当书面告知区镇，由区镇及时组织进行物业管理委员会换届工作。

### 【示例文本13】按期换届提醒单

（物业项目名称）物业管理委员会按期换届提醒单

\_\_\_\_\_（物业项目名称）第 \_\_\_\_\_ 届物业管理委员会

根据《苏州市住宅区物业管理条例》、《\_\_\_\_\_（物业项目名称）物业管理委员会工作规则》，本届物业管理委员会从\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日成立，将于\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日即将届满到期。

特此提醒物业管理委员会尽快启动换届相关工作。

\_\_\_\_\_区镇

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

### 【示例文本14】物业管理委员会换届申请

（物业项目名称）物业管理委员会换届申请报告

\_\_\_\_\_区镇：

\_\_\_\_\_（物业项目名称）物业管理委员会任期从\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日起至\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日止，现即将届满到期。

请区镇及时组织进行物业管理委员会换届工作。

（物业项目名称）第 \_\_\_\_\_ 届物业管理委员会

\_\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

## 第二节 物业管理委员会成员的变更

### 一、变更与注销

有下列情形之一的，物业管理委员会成员资格自行终止：

- (一) 丧失民事行为能力的；
- (二) 业主成员不再是本物业管理区域业主的；
- (三) 以书面形式向物业管理委员会提出辞职的；
- (四) 法律、法规规定的其他情形。

物业管理委员会成员一年内累计缺席物业管理委员会会议总次数一半以上，或者不再符合本规则规定的成员条件的，物业管理委员会应当提请区镇依法终止其成员资格。

物业管理委员会成员出缺时，区镇应当依法对成员进行增补。

已成立业主大会，选举产生业主委员会成员和候补成员并按照规定备案的，或者因物业管理区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使物业管理委员会无法存续的，区镇应当在三十日内解散物业管理委员会，收回物业管理委员会印章，并在物业管理区域内显著位置公示。

物业管理委员会自业主委员会产生之日起停止履行职责，并应当在七日内向业主委员会移交有关资料和财物，移交后自动解散。

### 二、注意事项

(一)物业管理委员会已到期，新一届业主委员会（物业管理委员会）产生之前，居（村）民委员会在区镇的指导下，组织业主共同讨论决定物业管理事项。

(二)物业管理委员会换届时应聘请专业的审计机构对工作经费、小区专项维修资金和公共收益使用情况等进行审计，审计费用由公共收益支出。

## **第三部分**

### **业主大会重要事项**

# 第一节 规范小区事项决策制度

## 一、小区事项决策制度

本小区重大事项决策实行“三议两公开一备案”制度，凡与小区居民切身利益相关的小区重大事项，按照“物业管理委员会提议、四方联议、业主大会决议，议事全程公开征询业主意见、实施结果公开发布并接受监督，决议结果与实施情况报社区党组织备案”的程序实施。

## 二、小区重大事项

(一) 解聘或者选聘物业服务企业

(二) 公共收益的管理和使用

(三) 续筹物业专项维修资金

(四) 使用住宅专项维修资金：使用住宅专项维修资金具体可参照《住宅专项维修资金规范化使用指导手册》执行。

(五) 物业费调整：物业收费标准调整具体可参照《昆山市住宅区物业收费标准调整指导手册（试行）》执行。

## 三、业标镇管

“业标镇管”是指住宅小区重大事项经小区业主（代表）大会决定或按业主大会议事规则规定，以业委会为招标人；未成立业主大会的，以物管会为招标人。招标人应接受属地政府的指导和监督，依托公共资源交易平台实施招投标活动，中标结果作为业主共同决定。

筹备首次业主大会会议或业委会（物管会）换届时，应当制定或修订包含本住宅小区需公开招投标的重大项目清单的业主大会议事规则（物管会工作规则）。下列项目应当列入需公开招投标重大项目清单：

1. 业主大会委托业委会（物管会）通过公开招投标推荐物业服务人的；
2. 涉及公共安全的设施设备采购的，但应急工程的除外；
3. 涉及公共安全的维修、改造等工程的，但应急工程的除外；
4. 5 万（含）元以上的业主共有资产的承包和出租的；
5. 相关法律、法规规定的必须公开招投标的其他项目（如《必须招标的工程项目规定》〈国家发改委令第 16 号〉）；
6. 业主（代表）大会决定或业主大会议事规则（物管会工作规则）规定的其他项目。

## 第二节 解聘或者选聘物业服务企业

### 一、选聘流程

#### (一) 确定选聘方案

1. 拟定选聘方案，选聘方案内容包括拟选聘物业服务企业的信用状况、选聘的方式，物业服务合同期限、物业服务内容和收费标准等。

在确定收费标准前，应当委托专业评估机构进行评估，评估报告可作为确定或调整收费标准或提高服务标准的参考依据。

2. 选聘方案经物业管理委员会表决通过后，在物业管理区域内显著位置公示（不少于7天），征求业主意见。

3. 选聘方案定稿后，召开业主大会会议，表决选聘方案。

#### (二) 选聘流程

##### 1. 续聘

(1) 发函告知在管物业服务企业

(2) 根据业主大会授权物业管理委员会与物业服务企业签订物业服务合同

##### 2. 招标

(1) 物业管理委员会根据实际情况确定是否需要聘请代理公司

(2) 发函告知在管物业服务企业(提前60天或根据合同约定)

(3) 编制招标文件，区镇主管部门进行招标备案

(4) 平台发布招标公告（此平台为昆山市公共资源交易中心认可的）

(5) 投标企业报名

(6) 报名企业入围筛选

(7) 组织入围企业现场踏勘和答疑（根据选聘方案）

(8) 入围企业编制投标文件

(9) 确定评标小组成员

(10) 组织评标会议，发布评标结果

(11) 物业管理委员会与中标物业公司洽谈物业服务合同并公示合同草案

(12) 公示后，根据业主大会授权物业管理委员会与物业服务企业签订物业服务合同

(13) 组织承接查验，进行交接

#### (三) 交接工作

新老物业交接时可委托专业机构对小区现状进行承接查验。承接查验记录应由新、老物业、物业管理委员会三方盖章。

## 1. 资料和财产包括以下内容

(1) 项目建设资料：房地产开发企业营业执照、资质证书，国有土地使用证，建设工程施工许可证，建设工程规划许可证(正本)，总平面规划图，建设工程消防验收意见书，建设工程竣工验收消防备案检查记录表，工程竣工验收备案表，供电合同，供水合同，供气协议书，有线(光纤)电视许可证(或合同)，电话网络验收合格证(或合同)，白蚁防治合同书，申请门牌审批表，《住宅质量保证书》、《住宅使用说明书》，《建筑工程质量保修协议书》以及保修责任单位联系方式，公用设施、设备清单，其它相关资料；

(2) 物业产权资料：销售资料(业主、产权、位置、建筑面积、联系方式、户型图等)，房屋设备及其固定附着物清册，房屋分户产权办理情况说明，其它相关资料；

(3) 建筑工程技术资料：工程施工合同及开、竣工报告，施工图(总平、结构、建筑、给排水、电气、燃气、通讯、消防、防雷、强弱电、智能化系统及设备安装等)，工程设计变更通知(包括质量事故处理记录)，隐蔽工程验收签证，主要建筑材料质量保证书(钢材、水泥等)，新材料、构配件的鉴定合格证书，竣工图(建筑、结构、给排水、电、气、通讯、防雷、消防、强弱电、智能化系统、设备安装、总坪道路、雨污排放等附属工程及隐蔽管线等)，其它项目竣工图(绿化、景观、二次装修等)，水电、空调、卫生洁具等设备检验合格证书，供水试压报告，机电设备订购合同、单台设备的说明书、试验记录及系统调试记录，弱电、安防、智能化系统集成及布线图，停车场设施系统图，设备试压、试运行合格报告，防雷电阻接地实测记录、引下线焊接记录，其它相关资料；

(4) 设备资料：供电系统：供电系统设备购买、安装合同，供电系统设备制造、安装、维护单位资料，供电系统设备产权所有者及用户的名称和地址，高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备参数(型号、数量重量、额定电压、电流、频率等)，高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备随机资料(安装使用说明书、技术图纸、机房布置图、产品合格证、安装配件清单等)，高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备主要配件资料(生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等)，高低压配电柜、变压器、直流控制屏等设备试运行检验记录、运行许可证，配电箱、电缆、插接母线、电表等资料(生产单位、技术参数、说明书、检测报告、产品合格证、强检资料等)，灯具等末端用电器具资料(生产单位、技术参数、说明书、产品合格证等)，配套装置、仪表、电度表资料(检验记录、测试报告、原始数据记录、强检资料等)，绝缘电阻测试、试验记录、试运转记录，发电机随机相关技术资料，其它相关资料；

给排水系统：给排水系统设备购买、安装合同，给排水系统设备制造、安装、维护单位资料，水泵等配套设备参数(型号、额定功率、扬程、编号等)，设备随机资料(安装使用说明书、维护保养手册、机房布置图产品合格证、随机配件清单、主要配件资

料等), 设备运行检验记录、管道水压及闭水试验记录、给水管道的冲洗及消毒记录, 配套装置、仪表、水表资料(检验记录、测试报告、原始数据记录、强检资料等), 水、暖、卫生器具检验合格证书, 其它相关资料;

消防系统: 消防设备购买、安装合同, 消防设备制造、安装、维护单位资料, 消防广播、消防栓等设备参数, 随机资料(安装使用说明书、维护保养手册、机房布置图、产合格证、随机配件清单、主要配件资料等), 设备、仪表调试运行检验记录、管道冲洗、水压及闭水试验检验记录, 消防系统主要材料和制品的合格证或试验记录, 消防验收合格证书, 其它相关资料;

电梯系统: 电梯安装合同, 电梯维保协议, 电梯操作、使用说明书, 电梯维护保养说明书, 电梯使用证, 其它相关资料;

弱电系统: 弱电系统设备购买、安装合同, 弱电系统设备制造、安装、维护单位资料, 弱电系统设备参数(系统、型号、规格、数量), 弱电系统随机资料(安装使用说明书、维护保养手册、产品合格证、随机配件清单、主要配件资料等), 弱电系统设备调试运行检验记录、安装检验合格证书、智能化等设备国家许可使用证明, 有线电视及电话协议, 设备试压、试运行合格报告, 防雷电阻接地实测记录、引下线焊接记录, 其它相关资料;

(5) 其他资料: 其他与本项目相关的资料。

2. 现场设施设备的查验包括但不限于物业共用部位、共用设施、共用设备进行现场检查 and 验收

(1) 共用部位: 一般包括建筑物的基础、承重墙体、柱、梁、楼板、屋顶以及外墙、门厅、楼梯间、走廊、楼道、扶手、护栏、电梯井道、通风井、电气井、管道井、采光井、避难层、架空层及设备间等;

(2) 共用设施: 一般包括道路、绿地、人造景观、围墙、大门、信报箱、宣传栏、路灯、排水沟、渠、池、污水井、公共卫生间、化粪池、垃圾容器、污水处理设施、机动车(非机动车)停车设施、休闲娱乐设施、消防设施、安防监控设施、避雷设施、人防设施、垃圾转运设施以及物业服务用房等;

(3) 共用设备: 一般包括电梯、水泵、水箱、避雷设施、智能化设备、消防设备、楼道灯、电视天线、发电机、变配电设备、给排水管线、电线、供暖及空调设备等。

## 二、注意事项

在业主大会会议召开过程中, 可能面临在管物业服务企业撤管的问题, 物业管理委员会应对此制定相应的应急预案。

## 第三节 公共收益的管理和使用

### 一、 相关规定

根据《中华人民共和国民法典》和《苏州市住宅区物业管理条例》的规定，公共收益（在扣除物业服务企业的合理成本后）属于全体业主共有，对公共收益的使用需要经过全体业主的表决方能使用。

为了维护业主合法权益，昆山市人民政府发布《市政府办公室关于印发昆山市住宅区公共收益管理实施细则的通知》昆政办发〔2025〕12号文，进一步规范本市住宅区公共收益的归集、使用和管理。

### 二、 公共收益账户开设

公共收益管理单位应当以住宅物业管理区域为单位开立公共收益管理账户。

公共收益由物业管理委员会自行管理的，应以物业管理委员会名义自主选择银行开设专门账户用于存放公共收益，鼓励物业管理委员会在我市管理银行开设公共收益管理账户。

公共收益管理账户不得以个人或者非公共收益管理单位的其他组织名义开立。

公共收益管理单位在管理银行开立的公共收益管理账户名称应当设为“行政区域名称+住宅小区名称+公共收益”。

公共收益管理账户禁止开通网上银行等电子支付渠道。公共收益管理单位银行结算账户的预留签章应当与公共收益管理单位名称一致。

公共收益管理单位应当将银行、户名、账号等信息书面报告属地政府、居（村）民委员会，并抄告物业主管部门，及时在管理平台更新银行账户信息。

### 三、 公共收益服务平台概述

通过昆山物业公共服务平台实现公共收益资金的开户、归集、划拨、对账等功能，方便对公共收益资金进行有效管理和操作。

平台的数据共享和操作功能使得公共收益的管理更加规范和透明，解决公共收益收支不公开、账目不透明、列账不规范、真实性质疑和小区共有资产流失等问题，切实保障居民对公共收益的知情权、使用权、收益权，居民可通过平台了解公共收益的收支情况等信息，促进物业管理区域的长治久安。

**【示例文本15】 《昆山公共收益操作手册》**



## 四、 公共收益的使用与管理

（一）建设单位、物业服务人等利用业主的共有部分产生的公共收益，属于业主共有，应当单独列账。

（二）公共收益扣除必要的合理支出后应当主要用于补充住宅专项维修资金，也可以按照业主大会的决定用于物业管理方面的其他需要。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第五十四条）

（三）物业管理委员会拟定公共收益使用管理办法或者在《物业管理委员会工作规则》里面增加相应的具体条款，依法合规使用公共收益。

（四）涉及金额较大维修事项可参考维修资金的使用流程通过招投标方式确定施工单位，并聘请监理单位、审计机构等。

## 五、 注意事项

（一）公共收益中物业服务企业的合理成本应在签订的物业服务合同中予以明确金额或比例以及计入成本的计算方式。

（二）利用物业共用部位、共用设施设备进行经营活动的，在征得相关业主、业主大会、物业服务企业同意后，方可向有关部门申请办理审批手续。

（三）物业管理委员会因开票开设税务账户的，应及时进行税务申报。

## 第四节 续筹物业专项维修资金

### 一、 续筹时间

住宅专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业主应当按照有关规定以及业主大会的决定，续筹住宅专项维修资金。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第七十五条）

### 二、 表决比例

根据《中华人民共和国民法典》第二百七十八条的规定，应当由专有部分面积占比 2/3 以上的业主且人数占比 2/3 以上的业主参与表决，经参与表决专有部分面积 3/4 以上的业主且参与表决人数 3/4 的业主同意。

### 三、 程序

#### （一）告知业主维修资金余额不足信息

维修资金行政主管部门可以通过昆物通系统，获取维修资金分户账面余额不足首期交存额百分之三十的房屋和物业项目信息，以现场公示、公众号推送、系统预警等方式将该信息告知物业管理委员会和全体业主。

#### （二）召开业主大会会议表决续交方案

物业管理委员会参照相关规定，拟定维修资金续交方案，组织召开业主大会会议对续交方案进行表决。续交方案应当约定维修资金的交存标准、交存方式、交存时限等事项。交存标准可以参考现行公布的首期维修资金交存标准。

#### （三）告知续交方案表决结果

续交方案经业主大会会议依法表决通过的，物业管理委员会应当将业主大会会议表决结果及时告知全体业主，并及时报送区镇、昆山市住房和城乡建设局。

续交方案未经业主大会会议表决通过的，业主个人维修资金分户账金额不够支付需分摊维修工程费用的，差额部分由该业主承担。

#### （四）按照续交方案交存维修资金

物业管理委员会按照业主大会表决通过的续交方案，确定交存标准、交存方式和补缴清册，到维修资金管理部门审核通过后，将要续交的维修资金打入指定的维修资金专户银行，由维修资金管理部门按补缴清册将资金转入每个业主的账户。

业主可以登录维修资金信息管理系统或昆物通平台查询本物业项目业主维修资金账面余额。



## 第四部分

# 物业管理委员会规范化建设示范

# 第一节 内部制度的建立

## 一、明确职责与分工

### （一）物业管理委员会职责

暂时无法成立业主自治组织的，可以依照本条例有关规定成立物业管理委员会，代行业主大会、业主委员会的职责。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十条）

物业管理委员会应当根据物业管理区域实际情况，及时指导推动成立业主大会、业主委员会。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第三十条）

物业管理委员会接受区镇、居（村）民委员会的指导和监督，接受业主监督，依法行使下列职责：

（1）向全体业主报告物业管理委员会履职、财务收支情况和物业管理实施的情况；

（2）选（续）聘和解聘物业服务人，与选（续）聘的物业服务人签订并履行物业服务合同，监督和协助物业服务人履行物业服务合同，并可以委托第三方评估机构对物业服务人履约情况开展评估；

（3）督促业主交纳住宅专项维修资金，及时足额支付物业费，对逾期不支付的督促其限期支付；

（4）申请使用住宅专项维修资金；

（5）制定业主共有部分经营管理方案以及收益的管理、使用和分配方案，监督物业服务人对业主共有部分的经营和使用情况；

（6）制定重大维修工程项目年度计划，监督公共事务管理制度的执行，协调、处理涉及物业管理的公共事务；

（7）制定档案和印章管理制度，制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件，并建立相关档案；

（8）听取业主的意见和建议，监督（临时）管理规约的实施；

（9）调解处理物业管理纠纷；

（10）法律、法规规定赋予的其他职责。

### （二）成员分工

根据物业管理委员会职责，为了提高工作效率，应对物业管理委员会成员进行分工，明确主任、副主任及成员职责。

鼓励并支持物业管理委员会聘请社会组织和专业机构委派专职人员指导或协助物业管理委员会开展日常工作。

## 二、制定印章管理制度

### （一）印章的刻制和保管

物业管理委员会可以凭区镇开具的介绍信，申请刻制印章，开立银行账户。物业管理委员会印章、银行账户由物业管理委员会按规定保管，社区（村）党组织进行监督。

### （二）印章的使用

物业管理委员会的印章，其管理使用必须确保安全合法。物业管理委员会可按照《物业管理委员会工作规则》规定执行或另行拟定印章管理细则，并应遵循以下原则。

1. 建立物业管理委员会印章使用登记簿，对所有盖章文件编号存档，所有用印均须在登记簿上登记。

2. 使用印章须经物业管理委员会过半数成员表决通过。

3. 物业管理委员会因公需要携带印章外出使用，必须经物业管理委员会主任批准，同时在用印前，将要用印的资料拍照发给物业管理委员会其他成员，经过半数成员确认（微信或短信）同意后方可用印。

4. 如印章遗失，保管人应在第一时间向物业管理委员会主任报告，物业管理委员会应及时声明，根据公安部门相关规定及时补办。

### （三）擅自使用印章的处理办法

未经物业管理委员会会议决定，擅自使用物业管理委员会印章的，物业所在地区镇应当责令限期改正，并通告全体业主；造成经济损失或者不良影响的，应当依法追究责任人的法律责任。

### （四）印章的收回

已成立业主大会，选举产生业主委员会成员和候补成员并按照规定备案的，或者因物业管理区域调整、房屋灭失等其他客观原因致使物业管理委员会无法存续的，区镇应当在三十日内解散物业管理委员会，收回物业管理委员会印章，并在物业管理区域内显著位置公示。

## 【示例文本17】小区物业管理委员会印章使用登记表

小区物业管理委员会印章使用登记表							
序号	印章名称	文件名称	份数	盖章日期	经手人	盖章人	所附资料（会议记录等）

### 三、制定资产管理制度

#### （一）资产管理原则

物业管理委员会对使用全体业主的财产按以下原则进行管理：

1. 属于本物业管理区域内全体业主所有的资金收支范围按《物业管理委员会工作规则》执行或另行制定资产管理制度。
2. 对属于全体业主所有固定资产建账编号，统一管理，包含不限于物业管理委员会办公用品，如办公电脑、办公桌椅等。
3. 资产实行公开化管理，物业管理委员会应聘请专业人员或机构通过承接查验等方式对小区资产进行梳理，明确权属，并将纳入公共收益的经营资产等信息录入昆物通平台，接受业主监督。

#### （二）资产交接

##### 1. 建设单位

建设单位应当提供前期物业管理开办费，用于购买物业办公设备等固定资产。所购资产归全体业主所有，由物业服务人使用。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第三十五条）

新建住宅物业管理区域内，建设单位应当按照不低于地上建筑物总建筑面积的千分之七且不低于地上地下总建筑面积千分之四的比例配置物业服务用房，低于一百平方米的按照一百平方米配置，并无偿移交。其中业主委员会议事活动用房面积一般为二十到四十平方米。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第三十七条）

##### 2. 物业服务人

物业服务合同终止的，原物业服务人应当按照约定期限退出物业管理区域，没有约定期限的应当在物业服务合同终止之日起十五日内退出物业管理区域，配合新物业服务人做好交接工作并向业主委员会、决定自行管理的业主或者其指定的人履行下列交接义务：

- （一）移交占用的共有部分、由前期物业管理开办费购买的物业办公设备等固定资产；
- （二）移交承接查验相关资料；
- （三）移交物业服务期间形成的物业和设施设备使用、维护、保养、定期检验等技术资料，运行、维护、保养记录；
- （四）移交公共收益的结余；
- （五）采用酬金制计费方式的，移交物业服务资金结余以及用物业服务资金购置的财物；

(六) 结清其他预收、代收和预付、代付的有关费用;

(七) 法律、法规规定和物业服务合同约定的其他事项。(详见《苏州市住宅区物业管理条例》第五十九条)

### 3. 物业管理委员会

新一届物业管理委员会依法成立后,原物业管理委员会应当在十日内将其使用和保管的所有文件、财物、印章移交新一届物业管理委员会,并做好其他交接工作,移交后自动解散。物业管理委员会可以委托专业机构对物业管理委员会工作进行审计,费用从公共收益中列支。

对不按时移交的,镇人民政府应当责令其限期移交;拒不移交的,所在地的公安机关应当协助移交。

## 四、建立财务管理制度

物业管理委员会工作经费由全体业主承担。工作经费可以由业主分摊,也可以从物业共有部分经营所得收益中列支。工作经费的收支情况,应当定期在物业管理区域内公告,接受业主监督。工作经费筹集、管理和使用的具体办法由业主大会决定。

### (一) 工作经费主要来源如下

1. 从物业共用部位、共用设施设备经营所得收益中提取;
2. 根据物业服务合同的约定,从物业服务费中列支;
3. 物业管理委员会直接或委托物业服务企业向业主收取,收取标准由业主大会根据实际需要确定。

### (二) 工作经费用于下列开支

1. 业主大会、物业管理委员会会议开支;
2. 必要的日常办公等费用;
3. 物业管理委员会聘请专职工作人员的工资、福利、津贴等人力资源成本;
4. 业主大会或物业管理委员会委托有资质的专业机构对公共收益的收支情况、物业服务质量评估、物业管理委员会工作经费进行换届财务审计以及进行年度财务审计的费用等;
5. 业主大会、物业管理委员会正常运作的其他必要费用。

### (三) 工作经费的使用应遵循以下原则

1. 工作经费由物业管理委员会根据业主大会的决议或授权依法使用和执行;
2. 工作经费应当以有利于全体业主共同利益为首要原则,节俭、合理适度使用;

3. 业主大会决定物业管理委员会运作经费的额度、使用范围，物业管理委员会不得越权，超额、超范围使用、挪用；

4. 物业管理委员会应建财务账册，如实记载工作经费的开支情况，不得将单一项目支出分解为多个项目；

5. 物业管理委员会应当管理好小区的公共收益，建立公共收益使用及工作经费收支公示制度。至少每半年向业主、非业主使用人公示经营性收支情况。涉及公共收益的支出计划应按照法律法规及《物业管理委员会工作规则》执行。公示期间如业主对公示情况有异议的，物业管理委员会应及时作出说明；

6. 物业管理委员会可根据业主大会的授权，聘请相关专业机构提供必要的咨询服务；

7. 小区内的一切公共收益归物业共有的业主所有，按相关法律法规规定及政府指导文件规范使用；

8. 公共收益管理单位应当以住宅物业管理区域为单位开立公共收益管理账户，并使用管理平台规范进行报告、使用和公示等，接受业主和居（村）民委员会的监督；

9. 物业管理委员会不得设立私人账户，禁止公款私存、私用；

10. 物业管理委员会应设财务专职管理人员。主任、副主任不得兼任；

11. 各项收入和支出应及时入账，原始收支票据必须有经办人和副主任、主任共同签字。

物业管理区域内的公共配套、共用设施由物业管理委员会根据业主大会的授权，委托物业服务企业或其他第三方进行经营管理。

## 五、 建立审计制度

物业管理委员会管理公共收益的，物业管理委员会可以按照《物业管理委员会工作规则》，委托有资质的第三方机构对公共收益的收支情况、物业管理委员会工作经费进行换届财务审计。审计费用从公共收益中列支或者由全体业主分摊。

### （一） 审计频率

审计频率可为一年一次以确保公共收益的使用，但有以下情况需进行专项审计：

1. 物业管理委员会换届时，以确保新一届对前一届的财务情况有清晰的了解；
2. 物业管理委员会主任离任时，以确保主任任期内的财务管理予以审计；
3. 物业管理委员会未按规定公示相关财务信息时，以确保透明度和合规性。

### （二） 审计内容

1. 公共收益；

2. 物业管理委员会工作经费等。

### （三）审计所需资料

1. 《物业管理委员会备案回执》；
2. 《物业管理委员会工作规则》；
3. 有关物业管理委员会活动经费收支的相关资料；
4. 审计单位实施审计所需要的其他资料。

### （四）审计报告公告

审计结果应当在物业管理区域内显著位置和相关信息平台公示，并同步抄送给属地物业主管部门，审计报告留存物业管理委员会，接受业主查阅。

### （五）代理记账

物业管理委员会可以聘用专职或者兼职工作人员或委托有资质的机构对管理费用、专项维修资金、公共收益等进行代理记账，会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件应符合《中华人民共和国会计法》相关规定，其工作经费纳入物业管理委员会日常工作经费。

## 六、建立物业承接查验制度

物业管理委员会成立2个月内，应聘请专业人员或机构对物业管理区域共用设施设备进行全面查验，对属于业主共有资产进行核实、盘点，形成查验报告和资产报告。承接查验费用可从公共收益中支出。

对于承接查验发现的问题，属于物业公司履约范围内的，物业管理委员会应督促物业公司，制定整改方案提交物业管理委员会确认后，按时完成。非物业公司履约范围内的，物业管理委员会可根据查验结果，拟定维修方案，列入年度预算。

## 七、建立档案管理（归档）制度

本小区物业管理委员会应做好业主大会会议、物业管理委员会会议、物业服务合同以及共用部分经营合同的协商签订活动以及物业管理中各项重要事项的记录，并建立档案管理（归档）制度。

制定《档案管理制度》，制作和保管会议记录、共有部分档案、会计凭证、会计账簿、财务报表等有关文件，并建立相关档案。

### （一）归档内容：

下列资料应造册、编号，指定专人、长期保管。

1. 物业查验资料：

(1) 物业服务评估材料;

(2) 物业管理委员会对小区进行的查验资料。

2. 小区开发建设单位和前期物业服务企业依法应该移交的下列图纸和资料:

(1) 房屋及设施设备基础资料、房屋总平面图、地下管网图、规划批准文件,竣工和接管验收档案资料(承接查验证明、竣工验收单及土建、水暖、电气、人防、设备竣工图纸等),共有设备设施的设计安装图纸资料;

(2) 竣工总平面图,单体建筑、结构、设备竣工图,配套设施、地下管网工程竣工图等竣工验收资料;

(3) 最新的全部设备设施的使用、管理、维护手册等技术资料和安装、使用、维修、保养记录,分户管理记录,房屋数量、种类、用途分类统计表;

(4) 房屋产权产籍资料: 应有房屋产权情况清册,共用部位、共用设施设备的产权情况、数量、分摊原则和分摊系数;

(5) 目前的主要共用部位、建筑物、构筑物、设备及设施的状况;

(6) 物业管理所必需的其他资料。

3. 物业管理中形成的资料文件:

(1) (前期)物业服务协议和(临时)管理规约;

(2) 通行版的商品房买卖合同;

(3) 与物业管理相关的装修协议、停车服务协议等;

(4) 物业服务企业对外委托物业服务事项的协议,如保安协议、保洁协议、绿化协议、电梯或消防设施维保协议等;

(5) 居住本物业管理区域业主情况表,房屋安全普查表,历年的房屋完损等级评定记录,大、中、小修和检查记录,设施设备运行记录,专项维修资金的提存和使用记录,物业费用的收缴和使用记录,向委托人、物业管理委员会或者住建部门公开账目的记录等;

(6) 小区公共收益记录,诸如合同、收入记录和支出记录等;

(7) 物业管理中形成的其他资料。

4. 业主大会筹备召开的资料:

(1) 物业管理委员会工作过程资料,与业主大会相关的所有的文件、通知、公告、会议记录等均需要存档;

(2) 物业管理委员会运行中形成的资料。

## （二） 档案管理要求

（1） 归档的资料应该是原件，原件提交其他部门的，应在复印件中说明原件的归处，以备查询。

（2） 需要归档的文件均应该在事务告一段落后及时整理归档，并按照档案管理规定的要求进行分类和标识。

（3） 涉及业主隐私的信息不得外泄。

## （三） 查阅与移交制度

本小区物业管理委员会应建立资料查阅制度，明确相关资料的查阅范围和查阅方式，方便业主查询。负责资料保管的人员应及时收集并每月整理一次需保管的资料，确保资料的完整。查阅资料需凭物业管理委员会主任签发的查阅单。查阅人须填写查阅单，写明查阅与之相关的资料内容、查阅日期，查阅人必须签名，并附查阅人本人的不动产权属证明和有效身份证件的复印件。资格保管人凭查阅单内容供查阅人当场查阅、摘抄与其相关资料内容，并登记在案。查阅的内容不得涉及他人隐私。

### 【示例文本18】小区物业管理委员会档案查阅登记表

小区物业管理委员会档案查阅登记表

序号	档案名称	查阅事由	查阅业主	接待日期	预约查阅日期	实际查阅日期	业主是否复印拍照	经手人

### 【示例文本19】小区物业管理委员会档案查阅登记表

小区物业管理委员会档案查阅登记表

序号	档案名称	查阅事由	查阅业主	接待日期	预约查阅日期	实际查阅日期	业主是否复印拍照	经手人

## 八、值班接待制度

物业管理委员会应当有一个接待业主的制度，及时了解和听取业主的意见和建议，接受业主监督。

物业管理委员会应建立值班制度（至少每周一次），并列入《物业管理委员会工作规则》中。在该工作规则中未体现的，物业管理委员会应将接待的时间、地点等提前一周在小区公示。根据约定时间，在物业管理委员会办公室或指定场所与业主面对面交流，了解业主需求，听取业主对物业管理和物业管理委员会日常工作的意见和建议，对业主的咨询、投诉，应当做好完整详细的记录。

接待来访情况应作为物业管理委员会会议的基本议题，定期进行汇总分析，与物业服务企业进行沟通督办，能解决的应立即帮助协调解决，一时难以解决的应当记录在案，并有后续处理方案。物业管理委员会应积极协调业主与业主之间及业主与物业服务企业之间的关系，共同促进物业管理工作。

业主反映的有关物业管理问题、意见和建议，应当形成书面回复，并做好归档，以备查考。

### 【示例文本20】小区物业管理委员会业主接待及处理登记表

____小区物业管理委员会业主接待及处理登记表					
来访业主姓名		性 别		年 龄	
在本小区房号		联系电话		日 期	
来访反映内容					
是否有书面材料		来访人签字		接待人签字	
处理结果或答复意见					
是否有书面答复		书面答复日期		经办人	

## 九、 物业管理委员会信息公开制度

物业管理委员会应当在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台向全体业主公告下列信息：

- (一) 物业管理委员会成员和专职、兼职工作人员的姓名、职务、联系方式等信息；
- (二) 物业管理委员会、物业管理委员会工作规则和物业服务合同；
- (三) 业主大会、物业管理委员会的决定；
- (四) 业主大会、物业管理委员会日常工作经费的预算、结算情况；
- (五) 占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车的车位处置情况；
- (六) 业主大会决定由物业管理委员会管理住宅专项维修资金、公共收益的收支情况；
- (七) 法律、法规规定的其他信息。

前款第四项、第五项应当每年至少公告一次，第六项应当每半年公告一次；其他事项应当常年公告并及时更新。物业管理委员会可以委托物业服务人协助公告信息。

## 十、 建立培训制度

区镇组织指导本辖区内物业管理委员会组建，办理相关备案手续，对相关人员进行培训。

物业管理委员会全体成员应定期学习相关法律法规及业务知识，按时参加主管部门组织的业务学习活动，每年自行组织业务学习不少于2次。物业管理委员会成员每年参加履职培训不少于8学时。

物业管理委员会主任、副主任应积极参加主管部门组织的法律法规、专项维修资金和公共收益等业务培训。

物业管理委员会年度规范化运作欠规范的，应参加集中专项培训，加强对物业管理政策法规的学习，不断提高依法、理性的履职能力。

### 【示例文本21】 物业管理委员会培训学习记录

物业管理委员会培训学习记录

序号	培训学习内容	培训时间	组织部门			参与人员
			区镇	社区	其他	

## 十一、述职报告和书面承诺制度

物业管理委员会在日常开展工作中，需遵循相关法律法规的规定及主管部门制定的相关要求，符合作业流程。每年度物业管理委员会必须向业主（代表）大会、物业所在地居（村）委会党组织报告年度工作。

本小区物业管理委员会应当签订承诺书，承诺在担任物业管理委员会成员期间自觉履行业主和物业管理委员会义务，不以权谋私。

物业管理委员会成员在任期内应每年进行自我评估并形成书面评估报告，主动接受属地主管部门对其日常工作的巡查、抽查和评估。

## 十二、矛盾协调制度

区镇指导、监督物业管理委员会依法履行职责，有权撤销其作出的违反法律法规的决定；应当建立物业管理矛盾投诉调解、协调物业应急维修服务等社区服务机构，完善社区公共服务体系，为业主提供基本服务。

物业管理委员会应当加强对选聘的物业服务企业的监督管理，按照物业服务合同和相关规定，积极调处或配合调处小区业主与物业服务企业之间、业主与业主之间、业主与开发商之间矛盾纠纷、投诉。对物业服务企业不按照物业服务合同等约定提供各项服务的，物业管理委员会可聘请专业人员或机构开展物业服务质量评估，通过评估，可以全面了解物业服务是否达到预期标准，发现物业存在的问题，并以此为依据与物业公司进行沟通协商，要求其改进服务，确保业主支付的物业费能获得应有的服务回报，提高小区业主满意度。

物业管理委员会、物业服务企业和居（村）民委员会应当建立良好的合作关系，共同致力于和谐社区建设；发挥主观能动性，积极参与矛盾纠纷调处工作。

**物业融合法庭：**昆山市物业融合法庭是市法院联合市住建局成立的江苏首家集立、调、审于一体的一站式物业融合法庭。通过探索建立了物业诉讼案件快速通道和诉调对接机制，持续深入推进矛盾纠纷调解、诉前调解，并建立了物业纠纷分析预警机制，多途径收集物业纠纷，联动多部门进行分析研判、风险评估、提前干预。

当业主、物业管理委员会与开发商或物业服务公司等之间出现矛盾且双方无法自行解决时，可通过融合法庭调解、诉讼等方式解决。特别是酬金制的项目，对于业主无故拖欠物业费的行为，物业管理委员会也可以通过融合法庭途径来解决。

## 第二节 召开物业管理委员会会议

### 一、会议程序

物业管理委员会会议分为定期会议和临时会议。定期会议应当按照物业管理委员会的规定召开，原则上每季度至少召开一次。经物业管理委员会主任或者三分之一以上成员提议，可以召开物业管理委员会临时会议。

物业管理委员会会议由主任召集和主持，主任因故不能履行职责，可以委托副主任召集和主持。物业管理委员会会议应当有过半数成员参加。物业管理委员会作出的决定应当经半数以上成员签字同意。会议结束后三日内，物业管理委员会应当将会议情况以及确定事项在物业管理区域内显著位置公示，公示期限不少于七日。物业管理委员会全体成员有同等表决权。

重大事项会议可以邀请镇人民政府、居（村）民委员会、派出所、相关主管部门参加，作出的决定依法及时告知镇人民政府、居（村）民委员会和相关主管部门。

#### **【示例文本22】 关于召开（物业项目名称）第\_\_届物业管理委员会第\_\_次会议的通知**

##### 关于召开\_\_（物业项目名称）第\_\_届物业管理委员会第\_\_次会议的通知

物业管理委员会成员：

物业管理委员会将于年月日召开第\_\_届物业管理委员会第\_\_次会议讨论审议以下议案：

1. 讨论审议……
2. 讨论审议……
3. 讨论审议……

本次会议采用现场表决的方式进行。现将会议讨论审议议题和相关文本随同本通知一并发给各位成员，请各位成员认真审议后，确认以下事项：

1. 你是否同意本次物业管理委员会审议的议案。

请于\_\_年\_\_月\_\_日通过现场确认并提交物业管理委员会。

联系人：

联系电话：

（物业项目名称）第\_\_\_\_届物业管理委员会  
\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

**【示例文本23】（物业项目名称）第\_\_\_\_届物业管理委员会第\_\_\_\_次会议签到表**  
会议签到表

会议时间:		
会议地点:		
会议内容:		
参会人员姓名	联系方式	单位（或专有部分坐落）

**【示例文本24】（物业项目名称）第\_\_\_\_届物业管理委员会第\_\_\_\_次会议纪要**

（物业项目名称）第\_\_\_\_届物业管理委员会第\_\_\_\_次会议纪要

会议时间：\_\_年\_\_月\_\_日\_\_点

会议地点：\_\_\_\_\_

参与人员：\_\_第\_\_届物业管理委员会全体成员

主持：\_\_\_\_\_ 记录：\_\_\_\_\_

经\_\_主任召集\_\_（物业项目名称）第\_\_\_\_届物业管理委员会第\_\_\_\_次会议召开。经与会人员讨论,决议如下:

1. 审议通过\_\_根据\_\_（具体会议内容:讨论过程、主要问题、解决方案、负责人等）。
2. 审议通过\_\_根据\_\_（具体会议内容:讨论过程、主要问题、解决方案、负责人等）。
3. 审议通过\_\_根据\_\_（具体会议内容:讨论过程、主要问题、解决方案、负责人等）。
4. \_\_\_\_\_

经出席人员审查,对上述决议事项无异议。物业管理委员会将在 3 日内向全体业主公示本次会议决议。

成员（签字）：

（物业项目名称）第\_\_\_\_届物业管理委员会

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 【示例文本25】关于（物业项目名称）第\_\_届物业管理委员会第\_\_次会议决议的公告

### 关于\_\_（物业项目名称）第\_\_届物业管理委员会第\_\_次会议决议的公告

\_\_（物业项目名称）第\_\_届物业管理委员会第\_\_次会议于\_\_年\_\_月\_\_日以邮件/微信方式通知全体成员,会议于\_\_年\_\_月\_\_日以通信/现场方式召开,应参加表决的成员\_\_人,实际参加表决的成员\_\_人。本次会议的通知、召开和表决程序符合法律、法规的规定。

本次会议由物业管理委员会主任\_\_主持,经与会成员审议以通信/现场方式形成以下决议:

一、审议通过《关于\_\_的议案/议题》,表决结果: \_\_票同意, \_\_票反对, \_\_票弃权。

二、审议通过《关于\_\_的议案/议题》,表决结果: \_\_票同意, \_\_票反对, \_\_票弃权。

特此公告。

\_\_（物业项目名称）第\_\_\_\_届物业管理委员会

\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 二、 注意事项

### （一） 召开会议的法定人数要求

物业管理委员会无论是召开定期会议还是临时会议,都需要有过半数的成员出席,否则会议无效,所作出的决定亦无效。物业管理委员会成员不能委托代理人参加会议。

### （二） 会议议定事项的限制性规定

业主大会或者物业管理委员会的决定,对业主具有约束力。

业主大会和物业管理委员会应当依法履行职责,不得作出与物业管理无关的决定,不得从事与物业管理无关的活动。

## 第三节 召开业主大会会议

### 一、 业主大会会议形式

业主大会会议可以采用集体讨论、书面征求意见、在物业管理行政主管部门建立的业主决策电子投票系统上投票的方式召开，对有关事项进行表决。倡导优先采用业主决策电子投票系统。（详见《苏州市住宅区物业管理条例》第十七条）

物业管理委员会代行业主大会职责的，应当依照法律、法规的规定征求全体业主意见，形成业主共同决定，并将共同决定在物业服务区域内显著位置公示，公示期限不少于十五日。

业主对公示内容有异议的，应当在公示期间以书面形式向物业管理委员会提出，物业管理委员会应当及时给予书面答复。

### 二、 业主大会会议议定事项及业主大会会议的法定人数要求

下列事项由业主共同决定：

- （一） 制定和修改业主大会议事规则；
- （二） 制定和修改管理规约；
- （三） 选举业主委员会或者更换业主委员会成员；
- （四） 选聘和解聘物业服务企业或者其他管理人；
- （五） 使用建筑物及其附属设施的维修资金；
- （六） 筹集建筑物及其附属设施的维修资金；
- （七） 改建、重建建筑物及其附属设施；
- （八） 改变共有部分的用途或者利用共有部分从事经营活动；
- （九） 有关共有和共同管理权利的其他重大事项。

业主共同决定事项，应当由专有部分面积占比 2/3 以上的业主且人数占比 2/3 以上的业 主参与表决。决定前款第六项至第八项规定的事项，应当经参与表决专有部分面积 3/4 以上 的业主且参与表决人数 3/4 以上的业主同意。决定前款其他事项，应当经参与表决专有部分面积过半数的业主且参与表决人数过半数的业主同意。

（详见《中华人民共和国民法典》第二百七十八条）

“参与表决”是认定召开会议是否达到法定人员比例的关键要素。“参与”为业主知情表决事项，“表决”为存在投票行为或者意思表示。“参与表决”应为业主知情表决事项并进行投票的意思表示，要求业主主动行使表决权，有明确的投票意思表示，不能以默认的意思表示推定业主已行使表决权。

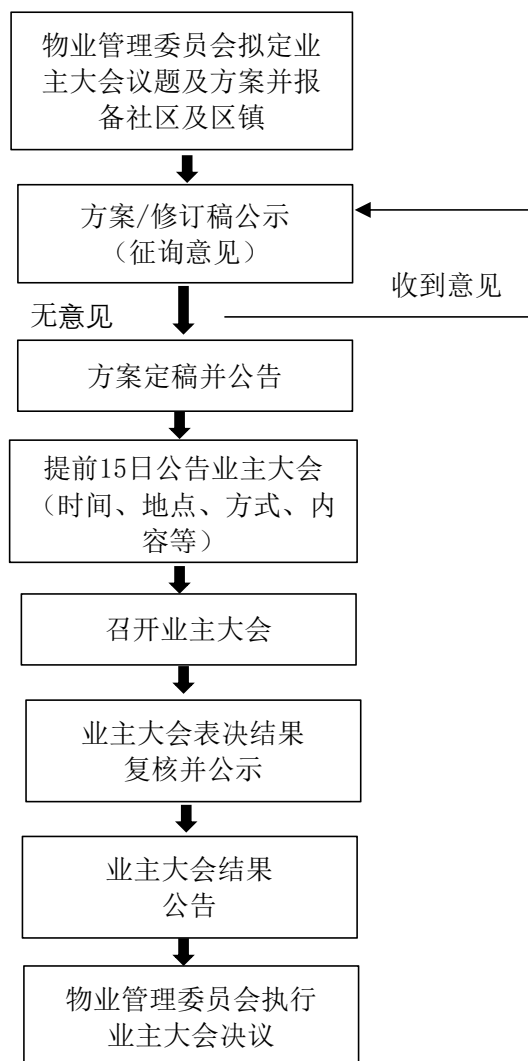
有下列情形之一的，物业管理委员会应当在十五日内召集临时会议：

- (一) 经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名书面提议的；
- (二) 发生重大事故或者紧急事件需要及时处理的；
- (三) 《物业管理委员会工作规则》规定的其他情形。

业主提议召开业主大会临时会议的，应当提交书面建议、联系方式和物业权属证明。物业管理委员会应当核实提议人的业主身份。不符合要求的，其提议无效。

物业管理委员会逾期不组织召开业主大会会议的，业主可以向区镇提出召开。区镇应当督促物业管理委员会限期组织召开业主大会会议；期满后仍未组织召开的，区镇可以应业主要求组织召开。

### 三、 业主大会会议召开流程图



#### 四、 业主大会会议召开要求与内容

定期业主大会原则上一年召开一次。召开的议题可有以下几个方面：

1. 年度维修方案；
2. 公共收益的使用；
3. \_\_\_\_\_。

#### 五、 注意事项

1. 业主采用线上平台进行表决的，业主可在微信搜索昆物通进入相应界面进行在线表决。

2. 召开业主大会会议，应当告知镇人民政府和居（村）民委员会并听取其建议。

3. 会议作出的决定应当书面告知镇人民政府和居（村）民委员会，并在物业管理区域内显著位置和物业管理监管服务信息平台公告。

## 第四节 物业管理委员会的监督

### 一、物业管理委员会的监督

#### （一）接受全体业主监督

物业管理委员会代行业主大会、业主委员会的职责，接受业主的监督。业主认为业主大会、物业管理委员会的决议侵害自己的利益，或者认为物业管理委员会成员不当履职、不能履职的，除可向物业管理委员会提出外，还可以依照法律法规的规定，通过行政或司法途径维护自身合法权益。

##### 1. 行政途径

业主大会作出的决定违反法律、法规或者物业管理委员会作出的决定违反法律、法规和《物业管理委员会工作规则》的，区镇应当责令其限期改正或者撤销其决定，并通告全体业主。

##### 2. 司法途径

除前述的行政途径外，依照《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释》的规定，业主如认为业主大会或者物业管理委员会作出的决定侵害其合法权益或者违反了法律规定的程序，可以向人民法院提起诉讼，要求撤销有关决议；同时，业主请求公布、查阅维修资金的筹集、使用情况，管理规约、业主大会议事规则，会议决定及会议记录，物业服务合同、共有部分的使用和收益情况，建筑区划内规划用于停放汽车的车位、车库的处分情况等信息和材料的，也可以向人民法院提起诉讼，要求物业管理委员会进行公示，维护业主的知情权。

#### （二）接受居（村）民委员会监督

在物业管理区域内，业主大会、物业管理委员会应当积极配合相关居（村）民委员会依法履行自治管理职责，支持居（村）民委员会开展工作，并接受其指导和监督。住宅小区的业主大会、物业管理委员会作出的决定，应当告知相关居（村）民委员会，并认真听取居（村）民委员会的建议。

#### （三）接受政府职能部门监督

区镇人民政府具体负责本辖区内物业管理委员会工作的指导、协调和监督，组织本辖区内物业管理委员会的成立，指导和监督物业管理委员会依法履行职责。

### 二、物业管理委员会监督业主履行义务

#### （一）督促业主按时足额交纳费用

物业管理委员会成立后，对业主在物业费交纳、物业专项维修资金筹集使用等

方面具有督促义务。物业管理委员会应督促业主交纳住宅专项维修资金，及时足额支付物业费，对逾期不支付的督促其限期支付，可以采用物业管理委员会致函的形式，也可以向人民法院提起诉讼。

## （二）限制特定业主权利

依照相关法律法规的规定，业主有损害业主共同权益行为的，包括不交存专项维修资金、拒付或者不按时交纳物业服务费用和其他应当分摊的费用等，业主大会可以对其被选举权、表决权的行使予以限制，限制时限由业主大会在《物业管理委员会工作规则》中予以说明。

《物业管理委员会工作规则》中有限制特定业主权利约定，应在物业管理委员会备案或者变更备案事项时向区镇、居（村）民委员会予以说明。

## 三、物业管理委员会监督物业履行合同

根据业主大会决定，物业管理委员会与选聘或者续聘的物业服务人签订物业服务合同，监督和协助物业服务人履行物业服务合同。物业管理委员会可委托专业机构对物业服务质量进行评估，每年不少于一次。

物业管理委员会在与物业服务人的合同中应约定将根据专业机构出具的评估报告，作为支付公共收益补贴标准、考核金的依据。

### 【示例文本26】物业服务质量/合同履约评估管理方案

#### （物业管理区域）物业服务质量/合同履约评估管理方案

为加强对物业服务合同履行情况的监管，使业主享受质价相符的物业服务，在物业服务企业（全称）进驻本小区后，物业管理委员会将委托专业机构对物业服务企业在合同期内的物业服务质量/合同履约情况开展评估，具体办法如下：

1. 评估周期：一年一次。

2. 评估方式：由专业机构根据本项目物业服务合同、物业服务标准及实际物业管理现状等，以质价相符为原则，公正、客观、独立地开展评估并出具评估报告。评估报告经物业管理委员会审核后在小区公示。

3. 评估结果运用：按合同约定根据专业机构出具的评估报告，作为支付公共收益补贴标准、考核金的依据。

（1）物业公司一次性支付考核费用\_\_\_\_元（转入物业管理委员会账户）。评估结果总分为\_\_\_\_分，分值在\_\_\_\_分以上的，考核金不予扣除；\_\_\_\_分以下，每低1分扣\_\_\_\_元。\_\_\_\_分以下，每低1分扣\_\_\_\_元。扣除下来的考核金作为公共收益，归全体业主所有。

(2) 公共收益补贴物业公司的分成比例：如评估结果为\_\_\_\_分以上，按\_\_\_\_比例补贴物业公司，评估结果为\_\_\_\_分-\_\_\_\_分之间，按\_\_\_\_比例补贴物业公司，评估结果在\_\_\_\_分以下，按\_\_\_\_比例补贴物业公司。

以上方案经业主大会表决通过后执行，涉及聘请专业机构的费用由小区公共收益列支。

#### **四、 注意事项**

目前，昆物通系统已开设业主表决、业主委员会（监事会选举）、物业服务合同、小区资产、维修资金、公共收益等表决、公示功能，业主可直接在微信上搜索昆物通进入界面进行表决或查看，物业管理委员会应及时完善各类数据及信息的填报及推送。

## 第五节 物业管理委员会规范化履职评价

### 一、评价目的

为强化党建引领物业管理委员会高质量发展，加强物业管理委员会业主成员高质量遴选，提高物业管理委员会依法依规履职能力。

### 二、评价依据

根据《住房和城乡建设部等部门关于加强和改进住宅物业管理工作的通知》（建房规〔2020〕10号）、省住建厅和省委组织部《关于以党建引领全面提升物业管理服务水平的指导意见》（苏建组〔2019〕58号）等文件精神，为认真贯彻新修订的《苏州市住宅区物业管理条例》，进一步落实物业管理委员会规范化运作水平，维护广大业主权益，深入推进社区依法治理。

本评价办法依据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《苏州市住宅区物业管理条例》、《苏州市住宅小区业主委员会履职评估指引》及苏州市住建局印发的《苏州市住宅区物业管理委员会工作规则》等相关法律法规和规范性文件，结合已经备案物业管理委员会工作规则和物业服务合同等各小区物业管理委员会实际情况。

### 三、评价对象

本市行政区域内已在镇人民政府完成备案且已履职满半年的住宅小区物业管理委员会，包括商品房小区、保障房小区、拆迁安置小区及混合功能小区。

### 四、评价主体

评估小组由镇人民政府负责组建，组长由镇人民政府工作人员担任，成员应包括社区工作人员、业主代表，必要时可邀请专业机构人员。各镇人民政府可根据实际情况，对评估小组的组成进行适当调整和补充，以确保评估工作的客观、公正、专业。

### 五、评价原则

坚持“党建引领、依法依规”，建立“日常监督+年度考评+动态整改”全流程管理机制，通过量化指标防范履职风险，提升小区治理水平。

## 六、评价步骤年度评估程序

（一）自评阶段：参评物业管理委员会提交《年度履职报告》及佐证材料上交所在区镇；

（二）初评阶段：评估小组召开听证会，物业管理委员会现场述职、答辩，公示初评意见；

（三）异议申诉：物业管理委员会可提交书面申诉，评估小组 7 日内复核答复；

（四）终评公示：结果在小区及昆物通公示 10 日，无异议后报区镇物业主管部门备案并抄送至市住建局。

## 七、评价标准

本次评价标准包括 4 个基本指标和 1 个加分指标。基本指标为：

- （一）组织建设与运行
- （二）职责履行与公共事务
- （三）业主信息公开
- （四）党建引领与社区协同

基本指标设定具体评价标准 21 条。

加分指标具体评价标准 4 条。

## 八、一票否决情形

物业管理委员会成员有下列行为的，结论为不合格。

1. 截留、私分公共收益；
2. 伪造业主身份信息或表决数据；
3. 挪用公共收益或维修资金；
4. 拒不移交档案、印章或财务资料，经催告仍不改正；
5. 成员因职务违法犯罪被追究刑事责任。

## 九、评分结果运用

优秀：总分 $\geq 90$ 分，在小区公告并作为镇人民政府选树先进典型的参考；

合格：60分 $\leq$ 总分 $< 90$ 分，对于其中60分 $\leq$ 总分 $< 70$ 分的镇人民政府出具整改建议并跟踪落实；

不合格：总分 $< 60$ 分或触发一票否决情形，由镇人民政府约谈并启动专项整改，涉嫌违法的移送司法机关。

评估结果纳入物业管理委员会及成员信用档案，作为后续换届选举的重要依据。

## 十、评估周期与方式

日常监督：社区开展日常监督，并建立检查台账，结果纳入年度评估；

年度评估：每年 3-4 月开展，采取“资料审查+现场查验”方式。

物业管理委员会履职评估指引

评价类别	评价项目	序号	评价内容		得/扣分标准	分值	得分
基本指标	一、组织建设与运行	1.1	成员任职资格审查	物业管理委员会成员资格符合国家相关规定及本小区业主大会议事规则要求	成员存在损坏房屋承重结构、违法搭建、破坏房屋外貌、擅自改变物业使用性质、无故拖欠物业费、违法出租房屋的，每人次扣1分，累计扣6分	6	
		1.2	材料备案	物业管理委员会成立或改选后7日内完成备案	未及时备案扣4分	4	
		1.3	换届选举合规	任期届满前90日启动换届，选举结果7日内备案	未按时启动扣2分	4	
					未及时备案扣2分		
		1.4	成员培训	成员每年参加履职培训不少于8学时	未达标每人次扣0.5分，累计扣2分	2	
		1.5	履职承诺	成员及换届小组成员签署履职承诺书并公示	未签署或未公示扣2分	2	
	1.6	档案与印章管理	档案分类（4分）	建立档案管理制度，会计凭证、会计账簿、财务报表资料完善，档案资料健全	8		
			印章管理（4分）	专人保管，建立用印台账，未指定专人扣2分，无台账扣2分			
	二、职责履行与公共事务	2.1	公共收益管理	支出计划依法表决，每项支出前公示，每季度公示收支明细 开设公共收益监管账户，公共收益通过平台监管	未表决扣4分	8	
					未开设公共收益账户扣2分，未使用公共收益平台操作扣2分		
					未按时公示扣2分		
		2.2	维修资金使用	5万元以上维修资金经第三方评估，施工留存影像资料	未评估扣3分	6	
	无影像资料扣3分						
	2.3	日常会议	是否按规定至少每季度召开一次物业管理委员会定期会议	未按规定至少每季度召开一次物业管理委员会定期会议扣0.5分，累计扣2分	2		
2.4	定期接待	建立接待制度情况	未公开定时定点定人的接待信息扣1分；未建立台账扣1分	2			

		2.5	查验与资产梳理	物业管理委员会成立进行承接查验	未组织承接查验扣1分； 未进行资料盘点、核实扣1分	2	
		2.6	应急维修	发生危及房屋安全以及人身安全的紧急情形的，需立即依法申请住宅专项维修资金进行应急维修、更新和改造	紧急情况拒不申请维修1次扣4分	4	
			年度维修计划	每年年初根据小区实际情况结合业主意见收集，制订本小区年度维修计划，明确维修资金来源。	未制订小区年度维修计划扣2分 未落实实施计划扣2分	4	
		2.7	物业选聘与交接	选聘程序合规，合同含服务清单；交接时组织共用设施查验并公示报告	程序违规扣2分 合同无服务清单扣2分 未查验扣2分 无报告扣2分	8	
		2.8	物业服务考核	每季度考核服务质量，结果公示并作为履约依据	未考核扣2分 未公示扣2分	4	
		2.9	矛盾纠纷处置	72小时响应投诉，重大纠纷报社区备案；劝阻小区违规行为，无效后24小时内报告主管部门	响应超时1次扣1分 未备案扣1分 未劝阻扣1分 未报告扣1分	4	
		2.10	整改落实	对相关部门责令限期改正的决定，在规定时间内完成整改并书面反馈	未按时整改扣3分 未书面反馈扣2分	5	
	三、业主参与与信息公开	3.1	电子投票系统使用	业主大会表决接入政府指定电子投票系统	未接入扣3分	3	
			3.2	信息公开	通过公告栏等信息渠道，公示物业管理委员会成员信息、业主大会决定、公共收益收支等事项，一般事项公示≥15日，重大事项≥30日 议事规则应建立“业标镇管”等公开招标清单	未建立“业标镇管”等公开招标清单的扣2分 缺1项内容扣1分，累计扣4分 公示期每少1日扣0.5分，累计扣2分	8

		3.3	业主满意度调查	每年委托第三方开展满意度测评，覆盖 $\geq 50\%$ 业主	未开展扣4分 覆盖不足扣2-4分 业主满意度 $< 60\%$ 扣2分	4		
		四、党建引领与社区协同	4.1	重大事项报告	动用维修资金、更换物业等重大决策，事先征求社区党组织意见，召开四方协同会议	未征求意见1次扣1分，未召开四方协调会议扣1分，累计扣3分	3	
			4.2	联席会议	每季度参加“社区-物业管理委员会-物业”三方联席会议	少参加1次扣1分，累计扣4分	4	
			4.3	文明创建	配合社区开展文明城市创建、垃圾分类等工作，年度考核达标	未配合1项扣1分，考核不达标扣3分	3	
<b>基础分</b>						<b>100</b>		
加分指标		1	党员比例加分		物业管理委员会中党员占比 $\geq 50\%$ ，设立党小组并纳入社区党委管理，加3分； $\geq 30\%$ 加1分	3		
		2	交叉任职加分		物业管理委员会成员中社区“两委”班子成员或党小组长占比 $\geq 20\%$ ，加2分	2		
		3	财务审计加分		委托第三方开展年度财务审计，结果公示并报区镇备案，加2分	2		
		4	志愿服务加分		配合社区组建志愿服务工作站并开展活动，加3分	3		
<b>加分项</b>						<b>10</b>		
<b>基础分 + 加分项</b>						<b>110</b>		

## 第五部分

### 物业管理委员会主任规范履职

# 第一节 物业管理委员会主任的核心职责与履职清单

## 一、 物业管理委员会主任的核心职责

物业管理委员会主任作为小区治理的“枢纽角色”，核心职责是“统筹协调、落实自治、对接监管、服务业主”，既要保障业主自治权利，也要配合政府部门做好小区管理指导工作。

## 二、 物业管理委员会主任履职清单

项目	履职内容
日常管控与内部运维	全面主持物业管理委员会日常工作，严格依照权责清单履行审批职责，统筹协调成员分工协作，建立健全档案管理机制，确保各类资料的安全性与归档的完整性。
业主沟通与会议统筹	建立常态化业主沟通渠道，通过业主群、公告栏、线下座谈会等收集业主意见建议；组织召开物业管理委员会会议、联席会议，根据业主需求组织召开业主大会会议。
资产盘点与台账精细化管理	牵头梳理小区公共资产、公共收益来源（如公共区域停车费、广告位租金等），建立资产和公共收益收支台账，按要求录入昆物通平台；配合做好公共收益的监管与公示工作。
年度规划与经费全流程管控	牵头制定物业管理委员会年度工作计划、本小区维修计划、经费预算及使用方案等，提交物业管理委员会审议，跟踪经费使用情况，确保合规透明。
决议落地与执行闭环管理	根据物业管理委员会表决通过的各项决议、方案及管理规约，组织推进具体落地执行，定期向业主通报执行进度与结果；对执行中的问题及时协调解决，形成“决议-推进-反馈”的闭环管理。

项目	履职内容
<p>物业履约监督与服务品质评价</p>	<p>组织开展物业履约评价、业主满意度调查，监督物业服务企业履行合同；定期检查小区公共区域维护、设施设备运行、环境卫生等服务质量，对物业违规行为督促整改。</p>
<p>对外事务协调与多方对接</p>	<p>代表物业管理委员会对外签署合法文件，对接物业、居（村）民委员会等相关部门；配合做好小区治理、安全防控等工作，及时传达政策要求。</p>
<p>组织活动并发动业主参与小区事务</p>	<p>组织开展业主参与度提升活动，如居民议事会、志愿者招募、邻里文化活动等，调动业主参与社区治理的积极性；搭建业主与物业管理委员会、物业之间的沟通桥梁。</p>
<p>信息公开与业主知情权保障</p>	<p>定期通过昆物通平台、公告栏向业主公示公共收益收支、物业管理委员会的工作进展、小区治理动态等信息，接受业主查询与监督；做好年度工作述职，保障业主的知情权、参与权。</p>
<p>诉求响应与邻里关系调和</p>	<p>对接物业处理业主合理诉求，跟踪问题解决进度并及时反馈；协调业主间、业主与物业间的矛盾纠纷，倡导业主按时缴纳物业费，营造和谐的小区居住氛围。</p>

## 第二节 物业管理委员会主任权责划分与禁止行为

### 一、物业管理委员会主任权责划分的关键原则

#### （一）双重协同原则

物业管理委员会工作需兼顾业主自治与政府指导，重大事项（如物业选聘、公共收益使用）需经集体讨论，同时接受相关部门的监督，主任不得个人独断专行。

#### （二）分工协作原则

主任负责统筹协调整体工作，其他成员按分工落实具体事项，形成“主任牵头、成员配合、多方协同”的工作机制，同时配合相关部门做好小区管理衔接。

#### （三）全面监督原则

物业管理委员会及主任的工作接受业主、相关部门的监督，定期公示工作进展、财务收支等情况，确保权力在阳光下运行。

### 二、物业管理委员会主任禁止行为

（一）不得未经业主大会决定或违反物业管理委员会工作规则，擅自作出涉及业主共同利益的重大决策，比如物业选聘、维修资金使用、公共收益大额使用、小区公共区域改造等；

（二）不得违反物业管理委员会会议规程，在未达到法定参会人数或未按规定流程的情况下，强行通过决议；

（三）不得侵占、挪用小区公共收益或业主委员会专项经费，不得将公共资金挪用于与小区治理无关的用途；

（四）不得利用职务之便，为本人、亲属或特定关系人谋取私利，比如在物业选聘、物资采购中偏向关联方；

（五）不得拒绝、阻挠业主查询物业管理委员会工作档案、公共收益收支明细等合法诉求；

（六）不得无正当理由缺席物业管理委员会会议、业主大会或相关工作对接会议，影响小区事务正常推进；

（七）不得怠于履行监督物业服务企业的职责，对物业的违规行为、服务质量问题视而不见，不督促整改；

（八）不得在处理业主诉求时推诿扯皮，故意拖延或拒绝解决业主的合理问题；

（九）不得在小区内拉帮结派，煽动对立情绪，破坏业主之间、业主与物业之间的和谐关系。

（十）不得组织、参与任何违反法律法规、公序良俗的活动，损害小区及业主的整体声誉；

（十一）不得伪造、变造业主大会决议、业主委员会文件等相关资料，规避监管或误导他人；

（十二）不得拒绝、阻碍居（村）民委员会、物业管理行政主管部门等政府职能部门对物业管理委员会工作的指导、监督与检查。

## 第三节 物业管理委员会主任履职进阶与边界规范

### 一、物业管理委员会主任履职进阶

#### （一）专业赋能

小区治理横跨物业服务监督、公共收益管理、法律风险防控等多个专业领域，仅靠业主的业余经验易出现决策偏差。物业管理委员会主任可通过三重路径强化团队专业能力：

1. **能力内训：**组织成员参加物业法规、财务核算、合同管理等定向培训，快速补齐专业知识短板；

2. **外脑引入：**按需聘请律师事务所、财务审计机构等专业机构，对物业服务合同、公共收益台账、小区改造方案等进行合规性审核与专业指导；

3. **效率升级：**配备专职秘书或借助数字化工具，负责会议筹备、文件整理、业主意见归档等事务性工作，释放成员精力聚焦核心决策。

通过专业赋能，既能提升履职的规范性与决策效率，更能从源头避免因专业不足、精力不够导致的失误，切实维护全体业主的合法权益。

#### （二）团队建设：聚合力、搭网络，激活共治生态

物业管理委员会主任需跳出“单打独斗”的思维，主动链接小区内三类核心协同力量，构建“1+3”多元共治体系，营造“共建共治、互信互助”的小区氛围：

1. **德高望重型业主：**做矛盾的“减压阀” 优先联动退休干部、老党员、资深教师等业主，凭借其在小区内的公信力和群众基础，作为物业管理委员会与业主间的“柔性桥梁”。重点参与邻里纠纷调解、重大事项民意沟通、业主情绪疏导等工作，降低决策推进的阻力。

2. **专业赋能型业主：**做决策的“智囊团” 建立小区专业人才库，吸纳律师、财务、工程、设计等专业人才或企业管理者。针对物业服务合同签订、公共收益核算、小区改造规划等专业事项，邀请其参与方案研讨、提供专业建议，为物业管理委员会决策注入专业支撑。

3. **行动联络型业主：**做服务的“毛细血管” 联动业主群活跃分子、社区活动积极参与者、邻里互助热心人，搭建覆盖全小区的信息与执行网络。一方面协助收集业主诉求、传递业委会决策，另一方面配合组织小区公益活动、落地便民服务，打通治理的“最后一百米”。

## 二、 双重身份履职边界规范

当物业管理委员会主任由社区书记或政府职能部门人员兼任时，需直面“行政身份”与“业主自治”的双重角色冲突，必须以“权责清晰、公私分明”为核心，建立刚性履职边界，在业主自治的独立性与行政指导的规范性之间找到精准平衡点，严禁利用行政权力干预业主合理诉求。

### （一）身份锚定：明确双重角色的核心定位

1. 行政身份履职范围：仅在法定职责内开展工作，主要负责传达社区治理政策、协调行政资源支持小区改造、指导物业管理委员会规范运行。

2. 自治身份履职要求：以物业管理委员会成员的身份参与物业管理委员会工作，需严格遵循业主共同决定事项规则，优先维护业主合法权益，行政身份仅作为协调资源的背书，而非压制业主诉求的工具。

### （二）刚性红线：三类行为绝对禁止

1. 禁止行政权力越界：不得利用社区书记或公职身份，强迫业主接受特定物业服务企业、通过不符合法定流程的小区决策事项或对提出不同意见的业主施加行政压力。

2. 禁止公私利益混淆：在涉及小区公共收益分配、物业服务合同签订等与业主利益直接相关的事项中，不得因行政关联企业、项目倾斜等利益因素影响决策公正性。

3. 禁止信息不对称操作：不得隐瞒行政政策细节、小区公共事务信息或利用行政信息优势误导业主做出不符合自身利益的决定。

### （三）平衡机制：双重角色的协同路径

1. 双轨议事规则：物业管理委员会会议需明确区分“行政指导议题”与“业主自治议题”，行政身份仅在前者中行使指导权，在后者中需以物业管理委员会成员身份参与表决，且最终决策需严格遵循业主共同决定程序。

2. 身份公示与承诺制度：兼任主任需在小区公示栏、业主群公开双重身份，不得利用行政权力干预业主自治，接受全体业主监督。

通过建立清晰的身份定位、刚性的行为红线与可行的平衡机制，既能发挥行政身份在资源协调、规范指导上的优势，又能保障业主自治的独立性与公正性，真正实现“行政有为、自治有序”的多元共治目标。

## 第六部分

### 相关法律法规文件

# 昆山市人民政府办公室文件

昆政办发〔2025〕12号

---

## 市政府办公室关于印发昆山市住宅区 公共收益管理实施细则的通知

昆山开发区、昆山高新区、花桥经济开发区、旅游度假区管委会，  
各镇人民政府，市各委办局，各直属单位：

《昆山市住宅区公共收益管理实施细则》已经市政府第70次  
常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

昆山市人民政府办公室  
2025年2月19日



（此件公开发布）

# 昆山市住宅区公共收益管理实施细则

## 第一部分 总则

**第一条** 为了规范本市住宅区公共收益的归集、使用和管理，维护业主合法权益，根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国会计法》《人民币银行结算账户管理办法》《江苏省物业管理条例》《苏州市住宅区物业管理条例》等有关规定，结合本市实际，制定本细则。

**第二条** 公共收益管理应当坚持公平公开、专户存储、业主共有、共同决策、政府监督的原则。任何单位、个人不得非法侵占、处分或者挪用公共收益。

**第三条** 市物业管理行政主管部门（以下简称物业主管部门）负责指导和协助各区管委会、各镇人民政府（以下简称属地政府）开展辖区内住宅区公共收益相关管理工作。

属地政府具体负责辖区内住宅区公共收益管理工作的日常监管，加强对公共收益管理单位的监督和指导，督促公共收益管理单位规范公共收益管理行为，组织开展公共收益归集、使用和管理相关培训，调处公共收益管理、使用环节产生的纠纷。

居（村）民委员会负责协助、配合属地政府做好公共收益管理的相关工作，协助做好公共收益管理银行开户工作，履行业主

委员会缺失期间公共收益代为管理职责，指导公共收益管理单位做好交接工作，调处公共收益管理、使用环节产生的纠纷。

**第四条** 业主、业主委员会应当依照《苏州市住宅区物业管理条例》和本细则的规定，依法负责公共收益的管理、使用和监督。

## 第二部分 公共收益的获取

**第五条** 本细则所称公共收益，是指利用业主共有部分产生的收入扣除合理成本之后的收益。其来源一般包括以下内容：

（一）利用业主共有道路或场地停放车辆所得的收益；

（二）利用业主共有场地、灯箱、单元门、外墙、道闸，以及利用电梯轿厢、单元门厅、走廊通道等设置广告所得的收益；

（三）利用业主共有的物业服务用房、架空层等公建配套用房或场地进行租赁或者引进自助售卖机、快递柜等进行经营产生的收益；

（四）公共收益利息收入；

（五）相关单位支付的归全体业主的违约金、赔偿金、旧设施设备残值等；

（六）其他依法属于全体业主的收益。

**第六条** 公共收益的获取应当符合法律法规的规定，不得擅自改变房屋及设施设备的用途，不得妨碍业主和使用人正常使用物业，不得影响物业使用安全。

**第七条** 前期物业管理阶段，公共收益应当按照《前期物业服务合同》约定的范围、标准获取。

**第八条** 业主大会成立后，需要占用业主共有的道路或者其他场地用于停放汽车，以及利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，应当经业主大会或者业主大会授权的业主委员会决定后依法开展。利用业主共有部分从事广告等经营性活动的，还应当经有利害关系的业主同意。

### 第三部分 公共收益的管理

**第九条** 业主大会成立前，物业服务企业可以根据前期物业服务合同约定代为管理公共收益，物业服务企业是公共收益管理单位。

业主大会成立后，业主委员会是公共收益管理单位。经业主共同决定，物业服务人可以是公共收益管理单位。

**第十条** 在我市从事住宅小区公共收益相关管理活动的、与物业主管部门签订管理协议的银行为公共收益管理银行（下称管理银行）。管理银行与公共收益管理平台（下称管理平台）共享数据，共同承担管理平台维护、升级费用，通过管理平台实现

收益资金的开户、归集、划拨、对账等功能。管理银行指派专员配合物业主管部门开展线上、线下的账户监管、业务指导工作。

**第十一条** 管理银行应当按照《人民币银行结算账户管理办法》和本细则等相关规定，在核实公共收益管理单位的相关材料后，规范办理公共收益管理账户的开立、变更、撤销、资金结算和暂时停止支付业务等手续。

在审计机构对公共收益进行审计、行政机关及其他监管部门对公共收益管理单位进行监督管理时，管理银行应当予以协助。

**第十二条** 公共收益管理单位应当以住宅物业管理区域为单位开立公共收益管理账户。

公共收益由物业服务企业代为管理的，物业服务企业应在管理银行以物业服务项目为单位单独开设账户，不得与企业其他收支合用一个账户。

公共收益由业主委员会自行管理的，应以业主委员会名义自主选择银行开设专门账户用于存放公共收益，鼓励业主委员会在我市管理银行开设公共收益管理账户。

公共收益管理账户不得以个人或者非公共收益管理单位的其他组织名义开立。

**第十三条** 公共收益管理单位开立账户的，应当向管理银行提供开立专门账户所需要的材料。前期物业管理阶段，材料包括但不限于前期物业服务合同及备案表、临时管理规约、经办人授权书等；业主大会成立后，材料包括但不限于业主委员会备案回执、业主大会决定（业主共同决定）、管理规约、管理公共收益

的委托合同、物业服务合同及备案表、经办人授权书等。业主共同决定的材料是经法定比例业主同意，由公共收益管理单位管理公共收益的通告文书，加盖居（村）民委员会公章。业主大会决定的材料是业主大会决定，由公共收益管理单位管理公共收益的通告文书，加盖业主委员会印章。

公共收益管理单位在管理银行开立的公共收益管理账户名称应当设为“行政区域名称+住宅小区名称+公共收益”。

公共收益管理账户禁止开通网上银行等电子支付渠道。公共收益管理单位银行结算账户的预留签章应当与公共收益管理单位名称一致。

公共收益管理单位应当将银行、户名、账号等信息书面报告属地政府、居（村）民委员会，并抄告物业主管部门，及时在管理平台更新银行账户信息。

**第十四条** 公共收益管理单位应当按照《中华人民共和国会计法》等相关规定，设置会计账户，进行会计核算，指定专人负责制作并妥善保管会计凭证、会计账簿、财务报表等会计资料，不得伪造、变造、隐匿、故意销毁公共收益的会计资料。

公共收益管理单位设置会计账簿，应当以住宅物业管理区域为单位设账。

**第十五条** 代理记账机构、自行记账的公共收益管理单位应按物业服务项目开展记账工作。

每季度、年度由管理平台根据记账内容，按项目自动生成季度和年度财务报表，由管理平台通过“昆物通”自动推送给公共收益管理单位。

**第十六条** 建立公共收益代理记账制度，由物业主管部门和管理银行共同确定代理记账机构，为将公共收益管理账户开设在管理银行的物业服务项目提供代理记账服务。提倡数字化赋能，运用云技术、智能软件和人工智能等先进技术提供记账功能。前期物业管理期间公共收益实施代理记账制度。由代理记账机构进行记账的公共收益管理单位，应在下一季度的第一个月底前，将相关原始凭证提交代理记账机构，由代理记账机构上传至管理平台。

自行记账的公共收益管理单位，应在下一季度的第一个月底前自行将相关原始凭证上传至管理平台。鼓励自行记账的公共收益管理单位引入代理记账机构实施公共收益的记账工作，相关费用通过市场化方式自行协商解决。

**第十七条** 公共收益由物业服务企业代管、代收的，物业服务企业应当在扣除物业服务合同约定的管理成本后，将公共收益实时转入公共收益管理账户。无法实时转入的，应当于每季度第一个月底前，将上一季度公共收益交存至公共收益管理账户。

公共收益由业主委员会自行管理的，公共收益应按实际发生进入公共收益管理账户。

#### 第四部分 公共收益的使用和监管

**第十八条** 公共收益应当主要用于补充住宅专项维修资金，也可按照业主大会的决定用于以下内容：

- （一）业主大会、业主委员会日常工作经费和业主委员会成员的工作补贴，业主委员会专职或者兼职工作人员的工作经费；
- （二）对公共收益的代理记账和审计费用；
- （三）共用部位、共用设施设备的维修、养护、更新、改造费用，但物业服务合同另有约定的除外；
- （四）购买房屋、电梯等综合商业保险；
- （五）抵扣物业服务费用或公共能耗费用等合法支出；
- （六）物业管理方面的其他需求。

**第十九条** 前期物业管理阶段，按照《苏州市住宅区物业管理条例》的有关规定，物业服务企业可以将公共收益按年度补充住宅专项维修资金。

公共收益的分配，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。

**第二十条** 业主大会成立后，由业主委员会根据小区议事规则和管理规约规定，并在属地政府、居（村）民委员会的指导下，制定公共收益使用规则、使用计划方案，提交业主大会依法表决通过后，由公共收益管理单位组织实施。

**第二十一条** 建立公共收益使用报告制度，公共收益管理单位在公共收益使用前后，应当向居（村）民委员会报告。

公共收益使用前，公共收益管理单位应在管理平台中发起使用报告，并附项目预算、业主委员会或物业服务项目议事会决策记录等附

件材料，提交后由平台自动将使用报告流转至居（村）民委员会。同时，公共收益管理单位在平台中导出《昆山市小区重大事项请示报告单》，加盖印章后，书面提交居（村）民委员会。

公共收益使用后，代理记账机构或自行记账的公共收益管理单位在管理平台内记账，由管理平台将公共收益的使用项目、金额、日期等事项流转至居（村）民委员会。记账的项目必须与使用前报告给居（村）民委员会的项目一致。

业主大会授权业主委员会在一定范围内使用公共收益事项的，业主委员会根据授权决定公共收益支出的，应当及时向居（村）民委员会报告。

**第二十二条** 公共收益用于住宅小区内共用部位、共用设施设备的维修、更新、改造的，使用程序应当参照维修资金管理相关规定。

符合应急维修情形但相关主体未及时提出申请，且已出现严重影响业主生活或者危及人身财产安全情形的，属地政府和物业主管部门应当督促业主和业主委员会或者相关责任人限期维修，也可以组织代为维修。代为维修费用经审核或者审计后，向业主公示并在公共收益中列支。

**第二十三条** 物业服务人或者业主大会授权的业主委员会应当签订公共收益经营管理书面合同或者协议，并在签订之日起七日内，在小区显著位置和“昆物通”公示，公示期不少于三十日。

**第二十四条** 公共收益管理单位，应当每月与银行核对公共收益账目，并在每季度第一个月的月底前，将上一季度公共收益信息在小区出入口、公告栏、单元门厅等显著位置和“昆物通”公示，公示期不少于三十日，主要包括：

- （一）公共收益管理账户的银行、账号、名称；
- （二）公共收益收入、支付的项目、具体金额等相关信息；
- （三）公共收益管理账户余额等相关信息；
- （四）公共收益使用和管理的其他情况。

相关公示材料应当留存备查，接受业主、业主委员会、居（村）民委员会、属地政府和物业主管部门的监督。

**第二十五条** 资产清单公示由公共收益管理单位对物业服务项目中的业主共有资产进行排查，在管理平台中填报资产信息。鼓励聘请专业机构开展承接查验工作，对小区共有资产进行排查。

资产发生变动的，公共收益管理单位应在平台内及时更新资产信息。

**第二十六条** 公共收益公示在线上线下同步进行。

线上公示由管理平台在“昆物通”向业主自动推送所绑定房屋的物业服务项目公共收益管理账户的实时变动情况、季度/年度公示表和资产公示表。

线下公示由公共收益管理单位在管理平台中导出物业服务项目资产公示表，加盖公章后在物业服务项目的显著位置长期公示，接受业主监督。

**第二十七条** 公共收益管理单位应当聘请第三方审计机构于每年一季度末前，对上一年度公共收益的收支情况进行财务审计。业主委员会作为公共收益管理单位的，还应在任期届满前，对其管理的公共收益的收支情况进行审计。物业服务企业作为公共收益管理单位的，还应当进行物业服务合同期满的财务审计。

审计工作接受属地政府的指导和监督。审计报告应详细列明收益的具体来源、分配比例和使用情况。审计结果应当在小区显著位置和“昆物通”公示，公示期不少于三十日。

业主对公示内容有异议的，公共收益管理单位应当自受理异议申请五日内接受业主查询。业主对查询内容仍有异议的，公共收益管理单位应当自收到异议之日起七日内书面答复。

业主对答复仍有异议的，属地政府或者居（村）民委员会应当及时协调处理。经专有部分占建筑物总面积百分之二十以上且占总人数百分之二十以上业主联名向属地政府或者居（村）民委员会提出书面异议的，属地政府或者居（村）民委员会另行组织审计，审计费用由联名业主先行垫付。审计结果异议成立的，审计费用从公共收益中列支；审计结果异议不成立的，审计费用由联名业主共同承担。

公共收益管理单位逾期不组织审计的，业主可以向属地政府提出审计。属地政府应当督促公共收益管理单位限期组织审计，期满后仍未组织审计的，属地政府可以应业主要求组织审计。审计费用在公共收益中列支。

**第二十八条** 建立抽查审计制度，由物业主管部门和管理银行共同确定第三方审计机构。以属地政府为单位，以一定比例对物业服务项目开展财务收支审计，抽查比例由属地政府自行确定，但每年抽查的比例不得低于辖区内物业服务项目总数的10%。

审计结束后，公共收益管理单位应及时将审计报告和整改情况上传至管理平台，由“昆物通”推送给本项目业主，同时在物业服务项目显著位置进行公示，公示期不少于三十日。

**第二十九条** 物业服务人是公共收益管理单位的，应当在前期物业服务合同或者物业服务合同终止之日起十五日内，将公共收益及相关资料移交给业主委员会。

**第三十条** 依法成立新一届业主委员会的，上一届业主委员会应当在十日内，将公共收益及相关资料移交给新一届业主委员会。

业主委员会任期届满、成员集体辞职等原因不能正常履职，且未能换届成立新一届业主委员会的，上一届业主委员会应当在停止履行职责之日起十日内，将公共收益及相关资料移交给居（村）民委员会代为管理。居（村）民委员会应当及时向管理银行书面告知业主委员会停止履职等相关事项。新一届业主委员会产生后，居（村）民委员会与其进行移交。

**第三十一条** 原公共收益管理单位自停止履行职责之日起不得使用公共收益，管理银行应当暂停账户支付业务；新公共收益管理单位应当自履职之日起三日内完成公共收益管理账户的相关变更手续。

## 第五部分 附则

**第三十二条** 因不可抗力等原因造成物业灭失或者其他情形需要对公共收益进行结算的，有约定的，按照约定；没有约定或者约定不明确的，按照业主专有部分面积所占比例确定。

法律法规另有规定的，依照其规定。

**第三十三条** 挪用、侵占公共收益的，由物业主管部门、属地政府根据《苏州市住宅区物业管理条例》等法律法规予以处理，涉及违法犯罪的依法移送司法机关处置。

按照相对集中行政处罚权的规定应当由其他执法主体实施的，依照其规定执行。

业主发现业主委员会、物业服务企业、记账机构有违反本物业服务项目《管理规约》《业主大会议事规则》相关约定的行为，业主可以向属地政府、物业主管部门投诉举报，也可以依法向人民法院提起民事诉讼，维护业主合法权益。

**第三十四条** 物业管理委员会代行业主大会、业主委员会职责的，参照本细则执行。

**第三十五条** 非住宅物业公共收益的使用和管理，可以参照本细则执行。

**第三十六条** 本细则施行前，业主委员会、物业服务企业已在银行开立账户管理利用共用部位、共用设施设备进行经营所得收益的，业主委员会、物业服务企业应当按照本细则规定在管理银行完善账户开户资料或者办理相应变更手续。

公共收益管理单位应于2025年4月1日前，将属于全体业主的公共收益资金全部打入按照本细则依法开立的公共收益管理账户。

**第三十七条** 本细则自2025年3月1日起实施。

---

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，市委各部门，市法院，市检察院，市各民主党派，各群众团体。

---

昆山市人民政府办公室

2025年2月19日印发

---

# 昆山市党建引领小区治理(物业管理) 和阵地建设领导协调机制办公室

---

## 关于印发《昆山市住宅小区“业标镇管” 工作指导规则（试行）》的通知

各区镇、市党建引领小区治理（物业管理）和阵地建设领导协调机制成员单位：

现将《昆山市住宅小区“业标街管”工作指导规则（试行）》发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。

昆山市党建引领小区治理（物业管理）和  
阵地建设领导协调机制办公室

2025年8月13日

# 昆山市住宅小区“业标镇管”工作指导规则

## （试行）

### 第一章 总 则

**第一条** 为进一步健全党组织领导下的小区治理机制，规范住宅小区重大项目交易行为，根据相关法律法规规定，贯彻《开展党建引领“海棠红·幸福里”建设工作方案》精神，结合我市实际制定本规则。

**第二条** “业标镇管”是指住宅小区重大事项经小区业主（代表）大会决定或按业主大会议事规则规定，以业委会为招标人；未成立业主大会的，以物管会为招标人。招标人应接受属地政府的指导和监督，依托公共资源交易平台实施招投标活动，中标结果作为业主共同决定。

**第三条** “业标镇管”应当遵循党委领导、政府指导、业主自治相结合的原则，推动住宅小区重大项目交易规范化、公开化、透明化。“业标镇管”应当尊重住宅小区招投标活动的主体和权益，保证招投标活动的自主性、独立性、完整性。

**第四条** 筹备首次业主大会会议或业委会（物管会）换届时，应当制定或修订包含本住宅小区需公开招投标的重大项目清单的业主大会议事规则。下列项目应当列入需公开招投标重大项目清单：

（一）业主大会委托业委会（物管会）通过公开招投标推荐物业服务人的；

（二）业主共有资产的承包和出租的；

- (三) 涉及公共安全的设施设备采购的，但应急工程的除外；
- (四) 涉及公共安全的维修、改造等工程的，但应急工程的除外；
- (五) 5 万（含）元以上的业主共有资产的承包和出租的；
- (六) 相关法律、法规规定的必须公开招投标的其他项目（如《必须招标的工程项目规定》〈国家发改委令第 16 号〉）；
- (七) 业主（代表）大会决定或业主大会议事规则规定的其他项目。

尚未召开业主大会制定或修订业主大会议事规则的，本届业委会（物管会）应当依照本规则规定的需公开招投标的重大项目清单实施。

**第五条** 各区镇负责指导和监督业委会（物管会）依法履行职责，做好住宅小区重大事项决策“三审两公开一备案”制度落实及党组织建设；市公共资源交易主管部门负责指导各区镇和招标人开展“业标镇管”业务工作；市住建局负责指导和协助区镇开展物业管理相关工作；其他有关职能部门按照各自职责，依法推进“业标镇管”工作。

各区镇负责推动住宅小区“业标镇管”工作，优化办理流程，提高工作效率，并协助提供招投标活动场所、设施和技术支持。

## 第二章 组织实施

**第六条** 业委会（物管会）可以委托招标代理机构或者自行开展招投标活动，并接受属地区镇的指导监督。招标公告拟定后，应当由属地区镇在公共资源交易平台上发布招标公告；业委会（物管会）还须在小区的公开栏及数字服务平台上发布招标公告。

**第七条** 招标公告须载明招标人的名称和地址、招标项目的性质、数量、实施地点和时间以及投标人条件、报名方式、获取招标文件的

办法等事项并注明属地区镇监督举报电话及邮箱，广泛接受小区业主监督。

**第八条** 业委会（物管会）不得以不合理的条件限制或者排斥潜在投标人，严禁肢解招标项目、化整为零或者以其他方式规避公开交易。

**第九条** 业委会（物管会）应当自中标结果确定后3个工作日内，在住宅小区公开栏、公共资源交易平台及数字服务平台对中标结果进行公告。

**第十条** 经招标人和招标代理机构约定，招标代理服务费可以由中标人承担，招标人或者招标代理机构应当在招标文件中注明。

**第十一条** 经业主（代表）大会决定或根据业主大会议事规则规定，不采用公开招投标的项目，应当依照本规则确定的原则和程序实施，并建档备查。

### **第三章 监督处置**

**第十二条** 各区镇对招投标过程中发现的问题，应当及时牵头调查核实，依法依规处理；市公共资源交易主管部门和市住建局应当予以指导和协助。

**第十三条** “业标镇管”工作开展情况作为住宅小区考核评价的主要依据之一，同时作为各项评先评优的重要参考。

### **第四章 附 则**

**第十四条** 本规则实施对象为住宅小区、住宅和非住宅混合小区。

**第十五条** 本规则自发布之日起开始施行。



物业管理招标文件



中华人民共和国民法典  
(节选)



《最高人民法院关于审理建筑物区分所有权纠纷案件适用法律若干问题的解释》



《最高人民法院关于审理物业服务纠纷案件适用法律若干问题的解释》



《物业管理条例》



《江苏省物业管理条例》



《苏州市住宅区物业管理条例》